

# **MWEBNET Informatikai KFT.**

## **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás**

### **Általános Szerződési Feltételek**

Módosításokkal egybekötött egységes szerkezetbe foglalva: **2025. Augusztus 01.**

**Hatályos: 2025. Szeptember.1-től.**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK..... | 3  |
| 1. A Szolgáltató adatai, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások .....            | 3  |
| 1.1. A Szolgáltató megnevezése .....                                                  | 3  |
| 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és távközlési elérhetősége, működési rendje.....     | 3  |
| 1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei .....                                          | 3  |
| 1.4. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása .....       | 4  |
| 2. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége és módosítás .....                 | 5  |
| 2.1. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....                            | 5  |
| 2.2. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása .....                              | 5  |
| 3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya .....                  | 5  |
| 3.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya .....       | 5  |
| 3.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya.....              | 6  |
| 4. Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei.....                              | 6  |
| 4.1. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai .....                  | 6  |
| 4.2. Az Előfizetői igények kezelése, nyilvántartás és értesítés .....                 | 9  |
| 4.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása .....                                  | 10 |
| 4.4. Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése .....                             | 13 |
| 4.4.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése .....                                | 13 |
| 5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei .....                                    | 15 |
| 5.1. Az Előfizető jogai.....                                                          | 15 |
| 5.2. A Szolgáltató jogai.....                                                         | 17 |

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3. Az Előfizető kötelezettségei .....                                              | 19 |
| 5.4. A Szolgáltató kötelezettségei .....                                             | 20 |
| 5.5. Kártérítés .....                                                                | 22 |
| 6. Szerződő felek felelőssége .....                                                  | 23 |
| 6.1. Vis Maior .....                                                                 | 23 |
| 6.2. Előfizető felelőssége, szerződésszegése .....                                   | 23 |
| 6.3. Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése .....                                 | 24 |
| 7. A Szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából, minőségi célértékek .....  | 25 |
| 7.1. Követelmények .....                                                             | 25 |
| 7.2. A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé ..... | 26 |
| 7.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat .....                               | 26 |
| 7.4. Hibabejelentés, a hibaelhárítás menete .....                                    | 28 |
| 8. Fogalomtár .....                                                                  | 29 |
| I. SZ. MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA .....                       | 31 |
| II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS .....                                                    | 35 |
| III. SZ. MELLÉKLET ADATKEZELÉSI ÉS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT .....                      | 37 |
| IV. SZ. MELLÉKLET ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTÁZÓ .....                                      | 40 |
| V. SZ. MELLÉKLET EGYÉNI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK .....                                 | 43 |
| VI. SZ. MELLÉKLET TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÁS .....                                     | 53 |
| VII. SZ. MELLÉKLET EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK .....                   | 55 |

# HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az MWEBNET Informatikai KFT. által működtetett helyhez kötött internet-hozzáférés biztosításával foglalkozó vállalkozás helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek („ÁSZF”) szerint nyújtja.

Az MWEBNET Informatikai KFT. által működtetett Internet hozzáférés biztosításával foglalkozó vállalkozás Internet hozzáférési szolgáltatást az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek („ÁSZF”) szerint nyújtja.

## **1. A Szolgáltató adatai, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások**

### **1.1. A Szolgáltató megnevezése**

Szolgáltató megnevezése: MWEBNET Informatikai KFT.

A cég székhelye: 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.

Levelezési cím: MWEBNET KFT. 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

### **1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és távközlési elérhetősége, működési rendje**

#### **1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat**

Telefon: +36 52 300 301

E-mail: [info@webnet.hu](mailto:info@webnet.hu)

Web: [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu)

Ügyfélszolgálat: munkanapokon és hétvégén hibával kapcsolatban 7-21 óráig érhető el, számlázzással illetve szerződésekkel kapcsolatban pedig munkanapokon 8:00-16:30-ig. A Szolgáltató az előfizetők hívásának 90%-át legfeljebb 120 másodpercen belül fogadja havi átlagban. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet telefonon és e-mailen illetve személyesen telefonon előre egyeztetett időpontban.

Kizárólag a telefonközponton keresztül tudjuk hívásaikat fogadni, melyet minden esetben a törvényi előírásoknak megfelelően rögzítünk és a hatályos jogszabályban meghatározott ideig őrizzük meg. Minden hívás egyedi azonosítóval lesz ellátva, mely az Ön telefonszámából és a hívás kezdetének perc pontosságú idejéből tevődik össze (pl.: a 2018.05.27-én 14:27 perckor indított hívás a 06 30 111 1111 –es telefonszámról a következő azonosítót fogja kapni: 0630111111201805271427).

Kérés esetén az azonosító szám birtokában, elektronikus formában díjmentesen rendelkezésre bocsátjuk a rögzített beszélgetést.

#### **1.2.2. Online ügyfélszolgálat**

Web: [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu)

Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00.00-24.00 óráig

Rendelkezésre állás: 95%

### **1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei**

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36 1 457 7100, fax: +36 1 356 5520, e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu), honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu), amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható).

- Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36 1 457 7141, fax: +36 1 457 7105, e-mail: [hfkj@nmhh.hu](mailto:hfkj@nmhh.hu))

- Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50., telefon: +36 1 795 1700, honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu))

- Debreceni Járási Hivatal (cím: 4024 Debrecen, Piac utca 42-48., telefon: +36 52 516 140)

- Gazdasági Versenyhivatal (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211, telefon: +36 1 472 8851, fax: +36 1 472 8905, e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu), honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu))

## **1.4. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása**

A Szolgáltató az Előfizetők számára helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen „Szolgáltatás”-nak jelölve).

### **1.4.1. Internet hozzáférési szolgáltatás**

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül. A Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató saját mikrohullámú adatátviteli hálózattal rendelkezik. A (WLAN) kis hatótávolságú rádiós hálózatok - nevükből adódóan az adó kis környezetében jelentenek vételi lehetőséget – a szabványokban lekorlátozott adó teljesítmény által biztosított vételi körzetben. Az adóval ellátott területekről jelentkező Előfizetők tényleges elláthatóságát méréssel ellenőrizzük. A megrendelést csak ezt követően igazoljuk vissza.

### **1.4.2. Kiegészítő szolgáltatások**

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A Kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadók. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan Kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

### **1.4.3. Szolgáltatáscsomagok leírása**

A fenti Internet szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF **II. számú melléklete** tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF **II. számú melléklete** tartalmazza. Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

### **1.4.4. Fogytékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott szolgáltatás**

A Szolgáltató elkötelezett amellett, hogy a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára is biztosítsa a szolgáltatások akadálymentes elérését, és részletes tájékoztatást nyújtson az ezzel kapcsolatos lehetőségekről. A Szolgáltató biztosítja, hogy fogyatékossgal élő ügyfelek is hozzáférjenek ügyfélszolgálatunkhoz, és tájékoztatást kapjanak a szolgáltatás igénybevételéhez az alábbi módokon:

- Telefonon keresztül: [+36 52 300 301](tel:+3652300301)
- Emailen keresztül: [info@webnet.hu](mailto:info@webnet.hu)
- Írásban (postai úton): 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.
- Személyesen ügyfélszolgálati irodánkban, ahol munkatársaink segítséget nyújtanak: 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.
- A Szolgáltató weboldala is lehetőséget nyújt hogy hozzáférhessenek a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkhoz: [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu)

A Szolgáltató jelenleg nem kínál külön díjcsomagot vagy kedvezményt fogyatékossgal élő előfizetők számára.

## **2. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége és módosítás**

### **2.1. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu) Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik

### **2.2. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé. A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS- BEN, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

Az ÁSZF, illetve az abban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi. A Szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

## **3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya**

### **3.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya**

#### **3.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja**

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keret jellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

### **3.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

### **3.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya**

A Szolgáltatások Előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóként, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

## **3.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya**

### **3.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Azok az Előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a Szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött Előfizetői szerződés nem tartalmaz. Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

### **3.2.2. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

## **4. Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei**

### **4.1. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

#### **4.1.1. Szerződéskötés**

Az Előfizető és a Szolgáltató között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére a felek között Előfizetői szerződés jön létre, amely kettő részből áll: a jelen ÁSZF + Egyedi Előfizetői Szerződés (lásd: **V. számú melléklet**). Az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírással jön létre, és azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül. A szerződéskötés írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással jöhet létre.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett igényléseket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, a Szolgáltató 15 napon belül felszólítja az igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, a Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból. A Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján érvényesíti. Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

##### **4.1.1.1. Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### **4.1.1.2. Szerződéskötés ráutaló magatartással**

##### **4.1.1.2.1. Szolgáltatás igénybevételével**

Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, és - a Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével - az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat. Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése. Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés kifejezetten és elsődlegesen a szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

##### **4.1.1.2.2. Interneten és telefonon keresztül**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton 48 órán belül visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. A szerződés a felek között a visszaigazolással jön létre. A szolgáltató az ajánlat elfogadását telefonon keresztül

##### **4.1.1.3. Szerződéskötés szóban**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősíti dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolással jön létre.

#### **4.1.2. Kockázatelemzés**

Mivel az Internet szolgáltatások nagy része hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató a szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végezhet. A kockázatelemzés alapján a Szolgáltató jogosult a szerződéskötési igényt elutasítani, vagy a szerződés idejére kauciót vagy bankgaranciát kérni, melyek összege a szerződés várható időtartama alatt felmerülő díjak összegét nem haladhatja meg.

A kauciót a Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződés lejártá után 30 napon belül az Előfizető részére visszafizeti. Az Előfizető számlatartozása esetén, vagy ha az Előfizetőt kártérítési felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatarthatja az okozott kár mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

#### **4.1.3. Szolgáltatás létesítése, a szerződés teljesítése, a szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatások igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

##### **4.1.3.1. A szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimál érték: 30 nap), amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon – a 4.2. pontban felsorolt módok valamelyikén. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a 4.2.

pontban felsorolt módok valamelyikén. Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghiúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató a szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról, amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az igénylővel.

A Szolgáltató egyes szolgáltatások létesítését az Előfizető erre irányuló igénye esetén a szerződés létrejöttét követő 5 munkanapon belül biztosítja, amennyiben a létesítési időpontban sikerül megállapodni, és az Előfizető biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a munkavégzést (expressz létesítés; minőségi célérték: 5 munkanap, vállalt minimál érték: 5 munkanap). Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, vagy az Előfizető nem biztosítja a létesítési helyre történő bejutást, illetve a szakszerű munkavégzés lehetőségét, az expressz létesítésre vonatkozó megrendelés érvényét veszti, és az Előfizető a Szolgáltatóval szemben ebből fakadóan megtérítési igényt semmilyen jogcímen sem támaszthat. Az expressz létesítés díját az ÁSZF II. sz. mellékletének 4. pontja tartalmazza, a Szolgáltató a mindenkor egyeztetett díjat és az előfizetési díjat az expressz létesítési díj megfizetése mellett is felszámolja.

#### **4.1.4. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki és személyi feltételei**

##### **4.1.4.1. Műszaki feltételek**

A szolgáltatás igénybevételének módját minden esetben a szolgáltató által végzett előzetes műszaki mérések határozzák meg. WLAN típusú hozzáférés létesíthető minden olyan ponton, ahol optikai rálátás van a szolgáltató hozzáférési pontjaira.

A szolgáltató nem megvalósíthatónak minősítheti a kiépítést, amennyiben annak beruházási költsége az elvárhatóhoz képest túl magas lenne, illetve ha a megvalósításra csak életveszélyes körülmények között kerülhetne sor.

A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató biztosítja az Előfizető megrendelése alapján.

##### **4.1.4.2. Személyi feltételek**

Az Előfizető lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes Képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes Képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

#### **4.1.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

##### **4.1.5.1. Időbeli korlátok**

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik – időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

##### **4.1.5.2. Földrajzi korlátok**

A Szolgáltató a Szolgáltatást Debrecenben, illetve Mikepércsen nyújtja. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán valamint a Szolgáltató weblapján a lefedettség térkép menüpont alatt folyamatosan elérhető. A Szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

#### **4.1.6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya**

Amennyiben felek máshogy nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos. Amennyiben a felek kifejezetten máshogy nem állapodnak meg, a hőségidőszak vállalás nem befolyásolja azt, hogy az Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön-e létre.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 4.4.5 pontjában meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre, mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, az egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, illetve a Szolgáltatást használó Végfelhasználókra.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

## **4.2. Az Előfizetői igények kezelése, nyilvántartás és értesítés**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az előfizetői szerződés kötelező minimális elemeit a 249/2001.(XII.18.) Korm. rendelet határozza meg. A fentiekén túlmenően egyéb, az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó adatot is tartalmazhat az előfizetői szerződés. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba az 5.1.2 pont szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik. Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől:

### **Magánszemély esetén:**

- Név, születési név, születési hely és idő
- Lakcím, ideiglenes lakcím
- Anyja neve, személyi igazolvány száma, útleveleszám

### **Üzleti Előfizető esetén:**

- Cégszerű megnevezés
- Cégjegyzékszám
- Székhely, telephely, levelezési cím
- Adószám
- Cégbírósi bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- Aláírási címpéldány

### **Mindkét Előfizetői kategóriában:**

- A fizetés módja
- Telefonszám, telefax
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei

- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

Amennyiben az előfizető nem tulajdonos a telepítés helyén, úgy tulajdonosi hozzájárulás kitöltése szükséges a beüzemelés előtt. A tulajdonosi hozzájárulás nyomtatványát a **VI. számú melléklet** tartalmazza.

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a Szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A Szolgáltató kézbesítettnek és hozzáférhetőnek tekinti az elektronikus levelet, ha azt az Előfizető kapcsolattartási e-mail címére megküldte. Az Előfizető köteles valós e-mail címet megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

### **4.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

Az Előfizetői szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát.

#### **4.3.1. Szolgáltató általi szerződésmódosítás**

##### **4.3.1.1. Az Előfizetői szerződés módosítása**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést csak 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 vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

##### **4.3.1.2. A szolgáltatásban bekövetkezett változások**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megváltoztatására a 4.3.1.1. pontban írtakon túl kizárólag a felek kölcsönös megegyezése esetén kerülhet sor. A módosítást mindkét fél írásban kérheti, s akkor lép életbe, ha a másik fél írásbeli beleegyezését adta. Az írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá, a Szolgáltató által kialakított honlapon történő beleegyezés, amennyiben az Előfizető az általa előzőleg megjelölt módon azonosítja magát.

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 8 nappal előre tájékoztatni. A Szolgáltatás árának megváltozása tárgyában a Szolgáltató az 5.2.7. pontban foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.

#### **4.3.2. Előfizető általi szerződésmódosítás**

##### **4.3.2.1. Változás az Előfizető / igénylő / Kapcsolattartó / Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében**

Az Előfizető köteles a róla, a Kapcsolattartóról és a Költségviselőről nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezése utáni 8. napon értesíteni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

#### **4.3.2.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)**

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az áthelyezési kérelmet az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.

A szolgáltatás áthelyezése az Előfizető kérése alapján legfeljebb 30 napon belül megtörténik abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti.

Az Internet szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt az Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a Szolgáltató utólag, a tényleges szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A vállalt hőségidőszak az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

Az egyedi Előfizetői szerződésben a Szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja, egyes Internet szolgáltatások esetében az áthelyezés új létesítésnek minősül, ezen esetekben a jelen 4.3.2.2 pont rendelkezései nem alkalmazhatóak. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. Számú melléklet 6. pontja tartalmazza.

##### **4.3.2.2.1. Az Internet szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei:**

- Az áthelyezés kizárólag az Internet szolgáltatás hőségidejének lejártát követően kérhető. A hőségidő alatt kezdeményezett szolgáltatás áthelyezést az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.
- Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni, amennyiben ennek műszaki feltételei fennállnak.
- A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben a szolgáltatásból eredő díjtartozása áll fenn, illetőleg az áthelyezésnek műszaki akadálya van. Erről a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti.
- Az áthelyezési díj mértéke mindig az adott ingatlanra egyedileg kerül megállapításra.

#### **4.3.2.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása**

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

#### **4.3.2.4. Változás az Előfizető személyében (átírás)**

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A Cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Halotti anyakönyvi kivonatot.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az Egyedi Előfizető Szerződés az Előfizető általi rendes felmondással megszűnik, és a Szerződés megszűnésére vonatkozó 4.4.5 pontban részletezett jogkövetkezmények beállnak.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimál érték: 15 nap). Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 4.2 pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököst a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizető általi rendes felmondással megszűnik, és a Szerződés megszűnésére vonatkozó 4.4.5. pontban részletezett jogkövetkezmények állnak be. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklet 6. pontja tartalmazza.

#### **4.3.2.5. Sáv szélesség módosítása**

Szolgáltató lehetőséget biztosít az igénybevett sáv szélesség díjmentes módosítására. Az Előfizetői sáv szélesség átváltás lehetőségét a Szolgáltató jogosult korlátozni. Az Előfizető a sáv szélesség módosítási kérelmét a [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu) oldalon tudja leadni.

#### **4.3.2.6. Mikrohullámú eszközös és eszköz nélküli szolgáltatás közötti váltás**

Az Előfizető felelősségi körébe esik annak szem előtt tartása, hogy Mikrohullámú eszköz biztosítása nélküli szolgáltatás esetén a kapcsolódáshoz szükséges eszközt az Előfizető köteles biztosítani, illetve a Mikrohullámú eszköz telepítésével járó szolgáltatás esetében köteles azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor, módosításakor a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Amennyiben az előfizető közvetlen kábeles csatlakozással (pl. társasházon belül) csatlakozik a Szolgáltató hálózatához és olyan előfizetői pontra kér áthelyezést, amelyen csak mikrohullámú eszközzel oldható meg a szolgáltatás, köteles megfizetni a Szolgáltatónak a szükséges eszközök teljes költségét.

#### **4.3.2.7. Változás az Előfizetői jellegben**

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 8. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben a Szolgáltató, részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 nap.

#### **4.3.2.8. A szolgáltatás szünetelésének kérése**

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hónap, egyéni Előfizetők esetében maximum 2 hónap, üzleti/intézményi Előfizetők esetén is maximum 2 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF II. számú mellékletének 2. pontja tartalmazza. A szüneteltetési díj megfizetése esetén az Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés

megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére. A Szolgáltatás szünetelése alatt a Kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles a II. számú mellékletének 2. pontja szerinti szünetelési díjat megfizetni.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt időtartamába nem számít bele.

#### **4.4. Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

##### **4.4.1. A határozott idejű szerződés megszűnése**

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével.

##### **4.4.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 2 (kettő) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével.

##### **4.4.3. Az Előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről**

###### **4.4.3.1. Rendes felmondás**

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás történhet ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet, valamint kétséget kizáró beazonosítás mellett e-mailen az [info@webnet.hu](mailto:info@webnet.hu) e-mail címre küldött felmondással. A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

###### **4.4.3.2. Rendkívüli felmondás**

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontjában szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök, vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a

Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

#### **4.4.4. Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

##### **4.4.4.1. Rendes felmondás**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

##### **4.4.4.2. Rendkívüli felmondás**

A Szolgáltató a szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítést követően sem egyenlítette ki. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában a bruttó 5.000 Ft-ot illetve, ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

1. Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
2. Az Előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
3. Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
4. Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

#### **4.4.5. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények**

##### **4.4.5.1. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

Amennyiben az egyedi Előfizetői szerződés a vállalt időtartam (határozott időtartam vagy hőségidő) lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén:

- köteles a Szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten;

- köteles az egyedi Előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig hátralévő időszakra fennmaradó, de minimum 4 (négy) havi előfizetési díj összegét; valamint
- Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén:
- nem jogosult a Szolgáltatótól a Szolgáltató számára az egyedi Előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni, valamint köteles - amennyiben a szerződés megszűnésekor a vállalt időtartamból kevesebb, mint 4 (négy) hónap van hátra - a vállalt időtartam és 4 (négy) hónap időtartam különbözetének megfelelő időszakra járó előfizetési díjnak megfelelő összeget egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni; illetve
- Határozatlan idejű szerződés esetén, amennyiben a felmondásra az Előfizetői szerződés megkötése után 3 hónapon belül kerül sor és a felmondás az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt történik, a Szolgáltató ebben az esetben is jogosult az első 3 hónapra esedékes díjat az Előfizető felé érvényesíteni.

#### **4.4.5.2. Díjfizetés**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300 Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300 Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek.

#### **4.4.5.3. Technikai eszközök**

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét az **ÁSZF II. számú melléklete** alapján megtéríteni.

#### **4.4.6. Új szerződés kötése**

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

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

#### **5.1. Az Előfizető jogai**

##### **5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem**

###### **5.1.1.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF III. számú. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

A szolgáltató az ügyfélszolgálatán köteles tájékoztatót közzétenni az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell legalább:

- A szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- A személyes adatok tárolásának időtartamát,
- A személyes adatok továbbításának eseteit,
- A személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- Kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- A személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst köteles kinevezni. Köteles a belső adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.

A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni

- Azokról a veszélyekről, amelyek a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- Az előző pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről. Ha a szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

#### **5.1.1.2. Betekintési jog**

Szolgáltató az előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést előfizetőnek lehetővé tenni. Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag előfizető személyes vagy az általa közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Előfizető személyesen korlátlanul valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni. Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja oly módon, hogy a szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse. A szolgáltató az előfizető adataihoz való hozzáférésért (betekintési jog) költségeket nem számolhat fel.

#### **5.1.1.3. Távközlési titoktartás**

A szolgáltató a hálózaton keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé. A szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közölheti az ügyfélkapcsolati helyen, abban az esetben, ha az előfizető az előfizetői minőségét igazolta, egyéni előfizető esetén személyazonosságot igazoló hivatalos okirattal, üzleti előfizető esetén képviseleti felhatalmazással. A szolgáltató saját belátásától függően az előfizetővel a jelszót ajánlott tértivevényes postai küldemény útján is közölheti. A szolgáltató részéről a jelszó közlése zárt borítékban történik. Az információ védeltségéért az előfizető tartozik felelősséggel. Az internet szolgáltatáson keresztül továbbított adatok tartalmáért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

#### **5.1.1.4. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

Szolgáltató adatait, az azokban bekövetkező változásokat a hivatalos weblapján teszi közzé. Minden felhasználó a forgalmi és számlázási adatairól a szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érheti el a felhasználó. Az előfizető a magára vonatkozó valamennyi, szolgáltatónál tárolt adatáról tájékoztatást kérhet írásban és személyesen. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### **5.1.1.5. Szolgáltató által nyilvántartott adatok megőrzése**

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

### **5.1.2. A használat átengedése más részére**

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen **ÁSZF III. számú mellékletében** részletezett előírásokat betartani.

## **5.2. A Szolgáltató jogai**

### **5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása**

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen **ÁSZF III. számú mellékletét** képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

### **5.2.2. Kedvezmények nyújtása**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam, hőségidő alatt emelhetőek az 5.2.7. pontban írtakkal összhangban.

### **5.2.3. Az Előfizető forgalmának figyelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom, illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére, illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen **ÁSZF III. számú mellékletét** képező Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

### **5.2.4. A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás**

#### **5.2.4.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén, karbantartás**

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt naptári hónaponként 1 nap időtartamban szüneteltetheti Szolgáltatásait. A szünetelés időpontjáról és tervezett időtartamáról a Szolgáltató az Előfizetőt 15 nappal a szünetelés kezdetét megelőzően értesíti.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munkák időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, ám a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### **5.2.4.2. Szünetelés a felek érdekkörén kívül eső ok esetén**

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok – a szokásos rendszeres karbantartást kivéve – miatt kerül sor, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik – kivéve vis major – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles.

#### **5.2.4.3. Szünetelés nem az Előfizető kérése alapján**

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

a) A 15 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás átmeneti korlátozására, 30 napnál hosszabb nem fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére. Szolgáltató a korlátozás alatt is jogosult az előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére. A szüneteltetés utáni visszakapcsolás díjköteles. Az Előfizetői számla kiegyenlítésének napja megegyezik a számlán szereplő teljes összeg Szolgáltató bankszámlájára vagy pénztárába való beérkezés napjával.

b) Szolgáltató a korlátozásból eredő Előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

c) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

d) az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az Előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást a visszaállítási díj megfizetését követően haladéktalanul visszakapcsolja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a Szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőt részben vagy teljesen szüneteltetni egy vagy több Szolgáltatás használatában, tartalom szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének szüneteltetésére.

### **5.2.5. A Szolgáltatás korlátozása**

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott, Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaállítási díj megfizetését követően haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató az üzleti/intézményi ügyfelek esetében az Internet szolgáltatások korlátozott sebességét 128 Kbit/s-ban maximálja. A Szolgáltató az egyéni Előfizetők esetében az Internet szolgáltatások korlátozott sebességét 128 Kbit/s-ban maximálja.

### **5.2.6. Ellenőrzés**

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető Internet használatának rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

### **5.2.7. A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetve a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az

üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

### **5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

#### **5.3.1. Engedélyezett végberendezés használata**

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A Szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen **ÁSZF I. számú melléklete** tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a végberendezést az Előfizető a Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, a Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, a Szolgáltató a károkozásért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni. A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért a Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, a Szolgáltató a károkozásért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében a harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igényrel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget az Előfizetőre áthárítani.

#### **5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős. Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

„Szereld magad” konstrukció alkalmazása esetén a végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő Szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

#### **5.3.3. A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

#### **5.3.4. Díjfizetés**

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, készpénzcsekken történő befizetéssel. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S \times (n/365) \times p$$

Ahol:

-S a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,

-n a késedelmes napok száma,

-p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke. A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig.

Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a kiszámított késedelmi kamat összege bruttó 20 Ft-nál kisebb, a Szolgáltató azt nem alkalmazza. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

A Szolgáltató jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.3.1 pontban meghatározott módon tájékoztatni.

## **5.4. A Szolgáltató kötelezettségei**

### **5.4.1. Távközlési titoktartás**

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bármilyen sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

### **5.4.2. A Szolgáltatások díjainak megállapítása**

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 5.2.7. pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

#### **5.4.2.1. Előfizetési díjak**

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

#### **5.4.2.2. Forgalmi díjak**

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételeivel arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás

igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen **ÁSZF II számú melléklete** tartalmazza.

#### **5.4.2.3. Egyszeri díjak**

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen **ÁSZF II. sz. melléklete** tartalmazza.

#### **5.4.3. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje**

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik - havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónap 10. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónap 15. napjáig postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok.

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tárgy havi tört időszakra vonatkozó díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, vagy postai utalványon, illetve az Előfizető számlavezető bankjánál megadott felhatalmazás esetén csoportos beszedési megbízással. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában - nem alkalmazható. A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket bruttó 300 Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor, amikor azok összesített összege meghaladja a bruttó 300 Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a megírsulástól számított 45 (negyvenöt) napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 300 Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek.

Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

A Szolgáltató a papír alapú számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon, az elektronikus számlát annak kiküldését követő 3. naptári napon kézbesítettnek tekint. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult Képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálat nyújt.

##### **5.4.3.1. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt a Szolgáltatás egy adott naptári hónapban a rendelkezésre állási időn felül 24 óránál tovább szünetel, a Szolgáltató a 24 óra feletti időtartamra eső arányos havi díjat az Előfizető kérésére, az arra jogosult Előfizető számláján jóváírja vagy az Előfizető kérésére visszatéríti.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt a Szolgáltatás 48 óránál tovább szünetel, a Szolgáltatótól az adott hónapra eső teljes havi díj visszakövetelhető az arra jogosult Előfizető által.

#### **5.4.3.2. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása**

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti

#### **5.4.3.3. A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj**

A Szolgáltatás az Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

#### **5.4.3.4. Időszakos elszámolású Szolgáltatások**

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

#### **5.4.3.5. Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások**

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtaknak megfelelően alkalmazandók. Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

**-Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele:** A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

**-Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás üzembe helyezésének:** Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

#### **5.4.4. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről
- a számlázás alapját képező adatokról
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

### **5.5. Kártérítés**

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az Eht. előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. Előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

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 általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## **6. Szerződő felek felelőssége**

### **6.1. Vis Maior**

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energiaellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. Ilyen esetben az Előfizető által előre megfizetett alapidjat és egyéb szolgáltatási díjat Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető havi számláján jóváírja. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Vis Maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

### **6.2. Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

#### **6.2.1. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei**

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben az Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiektől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 4.4.4 pontja alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

## **6.2.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét az 5.1.2 pontban meghatározott személyeknek és/vagy szervezeteknek engedheti át. Amennyiben az Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 4.4.4 pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

## **6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

## **6.3. Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

### **6.3.1. Késedelmes teljesítés, vagy hibás, csökkent értékű Szolgáltatás**

Hibás teljesítésnek kell tekinteni, ha a szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja.

A szolgáltató a Ptk. Vonatkozó szabályozása alapján mindent megtesz a szerződés tárgyát képező szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörén kívül eső szolgáltatás meghibásodásból, vagy elégtelenségből adódnak.

Amennyiben az előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történik a szolgáltató hibás teljesítése, úgy az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Az előfizető köteles a havi díjat és a változó díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítetteknek megfelelően megfizetni.

A szolgáltató nem felel a szolgáltatás késedelmes teljesítéséért, ha az, az Előfizető érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be, különös tekintettel arra, ha az előfizető nem biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát a szerződés időtartama alatt, nem a szolgáltató által előírt specifikációjú eszközzel kívánja igénybe venni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást.

A szolgáltató szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére előírt határidő az előfizető késedelmének időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. Nem 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. A szolgáltató kizárja a nem a saját hálózaton keletkezett adatvesztésből eredő károkért való felelősséget.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

### **6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

Ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Amennyiben a hiba következtében az adott Szolgáltatás csak csökkentett minőségben vehető igénybe, úgy a kötbér az előző bekezdésben kalkulált kötbér fele.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben írja jóvá, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30. napon azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

### **6.3.3. A díjszámlázás integritása**

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi, illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítása.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

### **6.3.4. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételéből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adattárolmányában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Hálózat, az Internet illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

A Szolgáltató az ügyfelek felé irányuló kéréstlen elektronikus levelek szűrését az Előfizető külön kérésére önálló Szolgáltatásként nyújtja. A Szolgáltató az ügyfelek felől érkező elektronikus levelek tekintetében jogosult vírusszűrést alkalmazni.

## **7. A Szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából, minőségi célértékek**

### **7.1. Követelmények**

#### **7.1.1. Használhatóság az Előfizetői hozzáférési ponton**

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul. A vállalt minimál értékek egyben a célértéket is jelentik.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő Szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az Előfizetőket megfelelően értesíti.

A Szolgáltatással kapcsolatos minőségi célértékeket az **ÁSZF VII. számú melléklet** tartalmazza.

#### **7.1.2. A hálózat rendelkezésre állása**

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a Szolgáltatás Előfizető szerződésesszegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózati-felügyeleti rendszere valamint a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési Alapszolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A Szolgáltatások rendelkezésre állását az ÁSZF **I. számú melléklete** tartalmazza. Az általános rendelkezésre állás (a külön nem felsorolt Szolgáltatás-típusokra): 95%.

### **7.1.3. Az Internet-szolgáltatás díja az elérhető maximális sebesség függvényében változik**

A hozzáférési ponton a minimális garantált sávszélesség (**VII. sz. melléklet**) az esetek legalább 80 (nyolcvan) százalékában rendelkezésre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

## **7.2. A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé**

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összes felhasználói sávszélesség igényével. Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,04-0,5 közötti értéket kell elérnie. Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

## **7.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat**

### **7.3.1. Az Előfizetők tájékoztatása**

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

### **7.3.2. Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése**

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átirás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### **7.3.3. Előfizetői panaszok kezelése**

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy

elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat vizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

### **7.3.4. Díjreklamáció intézése**

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a díjreklamáció azonnali vizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegezését vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt. Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni. A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértéke 3 nap, vállalt minimál értéke 5 nap.

### **7.3.5. Kötbér és kártérítési igények intézése**

A Szolgáltató az Előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 5.5 és 6.3 pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

### **7.3.6. Jogorvoslat**

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni. Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az 1.3 pontban meghatározott további szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkor székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

## **7.4. Hibabejelentés, a hibaelhárítás menete**

A Szolgáltató az 1.2.1 és 1.2.3 pontokban meghatározott helyi tarifával hívható telefonszámokon munkanapokon 12 órában tart technikai ügyeletet. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges az Előfizető neve és címe, valamint a végberendezés telepítési címe, amelyen lévő Internet kapcsolat használata során a hiba jelentkezik.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt. Ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket, és az Előfizetőnek jelzi a hiba elhárításra kerülését.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) a hibajelenség leírását,
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.
- d) Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől legfeljebb 3 munkanapon belül kijavítja (minőségi célérték: 2 munkanap, vállalt minimálérték: 3 munkanap). Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti. A hibajavítási folyamatot akkor tekinti Szolgáltató lezártnak, ha a hiba kijavítását az Előfizető is elfogadta. A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megadni. Ha az Előfizető az engedélyt nem adja meg, Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges, illetve amíg a szünetelés a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási idő által megengedett szünetelési időtartamot nem haladta meg.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket az Internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF II sz. **melléklet** szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek (a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt

megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

## 8. Fogalomtár

**Aktiválás/létesítés napja:** Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

**Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF):** A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

**Áthelyezés:** Létesítési hely megváltoztatása.

**Átírás:** Az Előfizető személyének megváltoztatása.

**Dinamikus IP cím (Internet szolgáltatás esetén):** Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal más-más IP címet kaphat.

**Egyedi Előfizetői Szerződés:** A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

**Egyéni Előfizető:** Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes Képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes Képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

**Előfizető:** Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

**Előfizetői szerződés:** A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

**Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás:** Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

**Éves rendelkezésre állás:** Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás  $(365/100) \cdot 98 = 357,7$  nap.

**Fix IP cím (Internet szolgáltatás esetén):** Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni.

**Hozzáférési pont:** A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (Mikrohullámú eszközös szolgáltatásnál az eszköz Előfizető oldali interfésze.)

**Hűségidőszak:** Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva az Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felmondás esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér összegét megfizeti a Szolgáltató felé.

**Internet:** Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttese.

**IP cím:** IPv4: Olyan 32 bites egész szám, amely a hálózatra csatlakoztatott egy adott eszközt egyértelműen beazonosít. Az IP címet 4 db 8 bites decimális számként írjuk le, pontokkal elválasztva (pl.: 192.168.42.1). IPv6: Az IPv4 128 bites továbbfejlesztett változata (pl: 2001:0db8:34d2:0000:1428:57ab).

**Kapcsolattartó:** Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott őt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviseletében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

**Költségviselő:** A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy, mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja. Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

**Leszerelés:** Az a nap, amikortól a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői szerződés hatályát veszti.

**Létesítési hely/ Telepítési hely:** Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

**Sávszélesség:** Az a maximális letöltési sebesség, amelyen az adott Szolgáltatás üzemelhet.

**Számlaküldési cím:** Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

**Számlázási cím:** Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

**Szolgáltató:** MWEBNET Informatikai KFT. Internet Szolgáltató Vállalkozás

**Szüneteltetés:** Az az időszak, amely alatt a szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

**Üzleti/intézményi Előfizető:** Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

**Végfelhasználó:** Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

# I. SZ. MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

## 1. Elektronikus levelezési szolgáltatások POP3, IMAP, SMTP szolgáltatások

### 1.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

### 1.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak. A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

### 1.3. A szolgáltatás használatának korlátai SMTP:

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel. Az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

### 1.4. GLOBÁLIS SMTP KORLÁTOZÁS

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kényszerű levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek).

### 1.5. POP/IMAP:

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),
- Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

## 2. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelőség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet. A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (ethernet hálózat, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, Internet összeköttetés).

## 2.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltató által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, Előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

Az igénylő vagy Képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati (Internet) szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére megérkezik.

A szolgáltatás igénybevételére Előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseivel csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. Internet esetén a kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

**Mikrohullámú Internet hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ethernet hálózaton keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával csatlakozik a mikrohullámú rádiós átviteli technológián alapuló összeköttetésen át.

## 2.2. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül.

## 2.3. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az Előfizető részére. A szolgáltató által az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10/100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

## 2.4. Sáv szélesség

A mikrohullámú Internet szolgáltatás a **II. számú melléklet**ben található csomagok szerint meghatározott sáv szélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően. A konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag Előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/letöltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimál értékének is.

### 2.4.1. Sáv szélesség mérése

Az Előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség tájékoztató jellegű mérése a [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu) oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető.

## 2.5. Rendelkezésre állás

A szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását (minőségi célérték:95%, vállalt minimálérték:95%).

*A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés* - azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető

– minőségi célértéke egy évben összesen maximum 30 óra (1800 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 60 óra (3600 perc).

*Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés* - azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető –minőségi célértéke egy évben összesen maximum 50 óra (3000 perc), vállalt minimálértéke egy évben összesen maximum 100 óra (6000 perc).

### **2.5.1. Rendelkezésre állás mérése**

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az Előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén - felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető.

## **2.6. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként**

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

## **2.7. Egyéb feltételek**

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatással lefedett területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

## **3. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai**

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: mikrohullámú eszközök, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérlő. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok kialakításánál úgy kalkulál, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket minden ügyfélnek biztosítani kell. Amennyiben az ügyfél mindenképp saját eszközt szeretne használni, úgy tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató csak azon esetekben tudja garantálni a megfelelő szolgáltatás minőségét, amennyiben az Előfizető olyan eszközöket használ, amely a szolgáltató ajánlásainak megfelel.

A Szolgáltató hálózatahoz kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

### **3.1. Internet hozzáféréshez szükséges eszközök**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. A mikrohullámú eszköz RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT Ethernet interface-el rendelkezik ezért csak az ezzel megegyező interface-el rendelkező hálózati kártyához csatlakoztatható.

## **4. A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból**

**Belföldi:**

- MLLN (n\*E1)
- PSTN
- ISDN

Valamint a világ bármely hálózatából, mely közvetlen kapcsolatban van az IP protokollt használó nyilvános Internet hálózattal.

## **5. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja**

A következő Kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

**Elektronikus levelezési szolgáltatások**

- Alias címek használata meglevő postafiókokhoz
- további postafiókok létrehozása
- extra tárterület a levelek fogadására
- elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

**Internet hozzáférés szolgáltatások**

- Állandó IP cím
- Router használat

## II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

### 1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor **5%-os ÁFA kulcsot** használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató előzetes bejelentés nélkül alkalmazhatja áraiban. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

### 2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek nyújtott Kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

A szüneteltetés havi díja Br. 2.000 Ft/hó.

Fix IP cím (1db): Br. 3.1750 Ft / hó

### 3. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat.

Szolgáltatástól függően ezek lehetnek

- felhasználás függő díjak bit-ben vagy ennek többszörösében mérve.
- Mbyte díjak (1 Mbyte=8x1024x1024 bit).

### 4. Egyszeri díjak

A kizárólag az Internet szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi Előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj, expressz létesítési díj összegei egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

### 5. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel, amely előfizetőnként változhat.

### 6. Eseti adminisztrációs díjak

**Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:**

- A Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák elhárítása díjmentes.
- Nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó károk illetve hibák miatt:

Munkaidőben: Kiszállás: Br.5.000 Ft, Javítás: 5.000 Ft/óra

Hétvégén illetve ünnepnapokon: Kiszállás: Br. 15.000 Ft, Javítás: Br. 8.000 Ft/óra

**Szerelés és kábelezés díja:**

Lakáson belüli, az előfizető egyéni kérésére történő szerelések (fúrás, kábelcsatornázás) teljes anyagköltsége az előfizetőt terheli.

Szerelés óradíja: Br. 5.000 Ft

**Visszaállítási díj (korlátozás esetén):**

Br. 3.000 Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

**Az Internet szolgáltatás áthelyezésének díja:** Br. 10.000 Ft.

**Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:**

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanyságra jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj.

#### **Hiteles dokumentum igénylés díja:**

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi Előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: Br. 1.000 Ft.

#### **Műszaki eszközök üzembe helyezésének díja:**

A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi Előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

#### **Feltételes kedvezmény elvesztése (ÁSZF 4.4.5.1. pont) esetén fizetendő díj:**

Br. 10.000 Ft a kizárólag egyedileg meghatározható igénybevett kedvezmények összegén felül.

#### **Fizetési felszólítás díja:**

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén Br. 500 Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén Br. 2.000 Ft díjat számít fel.

#### **Átírás díja:**

Amennyiben az átírás helyszíni kiszállást igényel: Br. 5.000 Ft

Amennyiben nem igényel helyszíni kiszállást, például online ügyintézés esetén (online megrendelés vagy e-mail), úgy Br. 2.000 Ft.

#### **Technikai berendezések megtérítésének módja:**

Amennyiben a szolgáltatás megszűnésekor a leszerelés alkalmával az előfizető nem tudja biztosítani, esetleg akadályozza a szolgáltatót abban, hogy a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket leszerelje, úgy a szolgáltató kárát az előfizető köteles megtéríteni. A szolgáltató beüzemeléskor a felszerelt anyagokat, illetve eszközöket és azok értékét feltünteti az előfizetői szerződésen, melyeknek értékét követelheti az előfizetőtől a leszerelés megkezdésakor.

#### **Csomagajánlatok:**

| Csomagnév | Sávszélesség (le/fel irány) | garantált le és feltöltési sebesség | Bruttó Ár |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------------|-----------|
| Home S    | 20,0 Mbit / 4,0 Mbit        | 10,00 Mbit / 2,00 Mbit              | 5.400 Ft  |
| Home M    | 40,0 Mbit / 8,0 Mbit        | 20,00 Mbit / 4,00 Mbit              | 6.600 Ft  |
| Home L    | 60,0 Mbit / 12,0 Mbit       | 30,00 Mbit / 6,00 Mbit              | 7.800 Ft  |
| Office S  | 20,0 Mbit / 4,0 Mbit        | 10,00 Mbit / 2,00 Mbit              | 6.300 Ft  |
| Office M  | 40,0 Mbit / 8,0 Mbit        | 20,00 Mbit / 4,00 Mbit              | 7.350 Ft  |
| Office L  | 60,0 Mbit / 12,0 Mbit       | 30,00 Mbit / 6,00 Mbit              | 8.925 Ft  |

# III. SZ. MELLÉKLET ADATKEZELÉSI ÉS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT

## 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalomismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## 2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az

Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,

b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrzeni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.8.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.8.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

### **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik,

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,

d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik,

b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetve az ügyfél tájékoztatást végzik

b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

## **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

## **6. Az adatvédelmi felelős**

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Feja István

beosztása: ügyvezető

elérhetősége: 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.

Telefon: **+36 30 502 5657**

E-mail: **info@webnet.hu**

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje, és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, Internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

## **IV. SZ. MELLÉKLET ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTÁZÓ**

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

ÉRVÉNYES (HATÁLYOS ÉS NEM HATÁLYOS) SZERZŐDÉSSSEL RENDELKEZŐ

TERMÉSZETES SZEMÉLYEK, EGYÉNI VÁLLALKOZÓK ÉS JOGI SZEMÉLYEK RÉSZÉRE

**Kérjük, figyelmesen olvassa el a Tájékoztatót, annak érdekében, hogy megértse, hogyan kezeljük a személyes adatait és megismerje az adatkezeléssel kapcsolatos jogait.**

Az **MWEBNET Kft.** adatkezelőként tiszteletben tartja mindazon személyek magánszféráját, akik személyes adatait tevékenysége során kezeli és elkötelezett ezek védelmében. Az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelet (679/2016 sz. rendelet, a továbbiakban: GDPR) **13. cikke alapján** az alábbi tájékoztatást adja:

### Az Adatkezelő adatai:

|                          |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bejegyzett rövid cégnév: | MWEBNET Kft.                                                                                                                                                                                                                                |
| Jogi forma:              | Korlátolt felelősségű társaság                                                                                                                                                                                                              |
| Székhely:                | 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.                                                                                                                                                                                                             |
| Adószám:                 | 23524077-2-09                                                                                                                                                                                                                               |
| Cégjegyzékszám:          | 09-09-021800                                                                                                                                                                                                                                |
| Telefonszám:             | 06 (52) 300 301                                                                                                                                                                                                                             |
| E-mail                   | info@webnet.hu                                                                                                                                                                                                                              |
| Honlap                   | www.webnet.hu                                                                                                                                                                                                                               |
| Adatvédelmi kérelmek:    | Amennyiben bármilyen kérdése van az adatkezeléssel kapcsolatban, kérelmét postai úton vagy elektronikusan a fenti elérhetőségek egyikén küldheti. Válaszainkat haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül küldjük az Ön által kért címre. |

### Adatkezelési célok

Az MWEBNET Kft. az alábbi célokból végez adatkezelést a jogszabályokkal összhangban:

- Az internet-szolgáltatást igénybevevőinek adatait jogi kötelezettség teljesítése és ügyfélkapcsolat fenntartása céljából kezeljük;
- Lehetséges ügyfelek számára marketingtevékenység;
- Munkavállalók és pályázók adatainak kezelése;
- Partnerek kapcsolattartói adatainak kezelése;
- Ügyfelek megrendeléseinek teljesítése;
- Belső ügyintézés megkönnyítés

### Jogalapok a személyes adatok felhasználáshoz

A kezelt személyes adatok használatát az alábbiak alapozzák meg, mint jogalapok:

- A számviteli jogszabályoknak megfelelő számlák kiállítása: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont;
- Kapcsolattartás: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont. A partnerek munkavállalóinak, alkalmazottainak adatai esetében az adatkezelés jogalapja, érdekmérlegelés. Az adatkezelő jogos érdeke: üzletmenet folytonosság;
- Munkavállalók adatainak kezelése: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés b), c) pontok;
- Szerződéses partnerek adatainak kezelése: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont;
- Marketing tevékenység: jogalap GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont;

## **Az adatkezelés időtartama**

A szerződések teljesítése céljából megadott adatok (pl. kapcsolattartási adatok, szerződések, teljesítésigazolások, számlák) megőrzési ideje a szerződéses jogviszony (kapcsolat) megszűnését követő legfeljebb 5 év.

## **Érintetti jogok**

A személyes adataihoz kapcsolódóan az érintettnek a jogszabályban meghatározott jogai vannak.

- Hozzáférési jog - adatok megismerése, az a tény, hogy történik-e adatkezelés - (GDPR 15. cikk);
- Amennyiben egy adat elavult, vagy helytelen, ennek kiigazítása (GDPR 16. cikk);
- Törlés - kizárólag a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén - (GDPR 17. cikk);
- Az adat kezelésének korlátozása (GDPR 18. cikk);
- A személyes adatok direkt marketing célokra való használatának megtiltása (GDPR 21. cikk);
- Személyes adatainak harmadik személy, vagy szolgáltató számára történő átadása, vagy ennek megtiltása (GDPR 20. cikk);
- Bármely, az adatkezelő által kezelt személyes adatról másolat kérése, vagy;
- Tiltakozás a személyes adat használata ellen.

## **Jogorvoslati tájékoztatás**

Felhívjuk figyelmét, hogy személyes adatainak kezelésével kapcsolatban az MWEBNET Kft.-nél tiltakozással élhet, mely tiltakozást annak benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül az MWEBNET Kft. megvizsgál, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a tiltakozással élőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az MWEBNET Kft. az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben a tiltakozással kapcsolatos döntéssel nem ért egyet, illetőleg az MWEBNET Kft. határidőben nem nyilatkozik, a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

E-mail elérhetőség: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

## **Adatkezelési tájékoztató módosítása**

Az MWEBNET Kft. jogosult arra, hogy a jelen tájékoztatót, a jogszabályi környezetben, vagy az adatkezelési tevékenységben bekövetkezett változás esetén módosítsa.

Debrecen, 2018. május 23.

## **V. SZ. MELLÉKLET EGYÉNI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK**

## EGYÉNI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA

amely létre jött a **MWEBNET Informatikai Kft.** (Adószám: 23524077-2-09 ; Cégjegyzékszám.:09-09-021800) mint szolgáltató , valamint az Előfizető között melynek adatai:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Előfizető neve:            |  |
| Születési neve:            |  |
| Születési helye és ideje:  |  |
| Anyja születési neve:      |  |
| Személyi igazolvány száma: |  |
| Telepítési cím:            |  |
| Postázási cím:             |  |
| Telefonszám:               |  |
| E-mail cím:                |  |

PPPOE felhasználói név:.....

PPPOE jelszó: .....

Igényelt FIX IP cím:.....

### Csomagválasztás:

|                                 | le és feltöltési sebesség | garantált le és feltöltési sebesség | Bruttó Ár |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> Home S | 20 Mbit / 4 Mbit          | 10 Mbit / 2 Mbit                    | 5.400 Ft  |
| <input type="checkbox"/> Home M | 40 Mbit / 8 Mbit          | 20 Mbit / 4 Mbit                    | 6.600 Ft  |
| <input type="checkbox"/> Home L | 60 Mbit / 12 Mbit         | 30 Mbit / 6 Mbit                    | 7.800 Ft  |
| <input type="checkbox"/> EGYÉNI | ...../.....               | ...../.....                         | .....Ft   |

Beszerelt berendezések: ..... Értéke: ..... Ft.  
(szolgáltató tulajdona) ..... Értéke: ..... Ft.  
..... Értéke: ..... Ft.

### Fizetés módja:

Postai Csekk ☐ Banki átutalás ☐ Elektronikus számla ☐ Csoportos beszédési megbízás ☐

Kelt: Debrecen, 2024. \_\_\_\_\_

Előfizető Aláírása: \_\_\_\_\_

Ügyfélszolgálat  
Telefon: (52) 300 301

### 1. Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére a Vállalkozási Feltételekben meghatározott, 64.20.18.0 SZJ adathálózati szolgáltatást nyújt. Szolgáltató gépek közötti kapcsolatot nem biztosít, a hálózatba csak TCP/IP adatátviteli protokollt engedélyez és támogat. Az Előfizető **határozatlan időre** megrendeli a bemutatott szolgáltatási csomagok közül az általa kiválasztottat.

### 2. Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan időre szól az üzembe helyezésének kezdő időpontjától.

### 3. Előfizető jogai és kötelezettségei

#### 3.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges berendezéseket a Szolgáltató biztosítja és tartja karban. A zavartalan működéshez szükséges áramellátást az Ügyfél saját költségére biztosítja. Az Előfizetői tulajdonú berendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a berendezések rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések értékét akkor is megtéríti, ha a szerződés megszűnése esetén 30 napon belül nem teszi lehetővé a Szolgáltató részére a szolgáltatás végberendezésének leszerelését. A szolgáltatás felmondása esetén a berendezések csak 30000 Ft befizetése esetén kerül az előfizető tulajdonába, minden más esetben az **MWEBNET Informatikai Kft.** tulajdonában marad. Szolgáltató az általa elhelyezett berendezésekre 1 év garanciát vállal.

#### 3.2 Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

3.3. A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén – csak akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérvényezni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére előzetes egyeztetés után lehetséges egyszeri díja 10.000 Ft /bruttó/.

3.4. Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén, amennyiben a meghibásodás gondatlan kezelés következtében és nem a Szolgáltató érdekeltségében fordul elő, a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat kifizeti egyszeri, amely 5.000 Ft /bruttó/.

3.5. Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

3.6. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható lesz.

#### 3.7. Az előfizetői szerződés egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 4.3 pont.)

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására díjváltozás miatt kerül sor, és a Szolgáltató erről szóló értesítésében meghatározott határidőn belül az előfizető nem nyilatkozik, úgy a módosítást az Előfizető részéről elfogadottnak kell tekinteni.

### 4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

#### 4.1. Létesítés.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezése után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a helyszínen tájékoztatja a megrendelőt, ha a helyszínt megfelelő akár azonnal bekötik a szolgáltatást vagy legkésőbb 14 nap alatt végzik el a beüzemelést!

#### 4.2. A Szolgáltatás szüneteltetése

**Az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF tartalmazza. ÁSZF 5. pont**

**Szüneteltetni csak abban az esetben lehet, ha az Előfizetőnek nincs tartozása cégünk felé. A szolgáltatást szüneteltetni egy évben összesen 60 napot lehetséges. A szüneteltetés ideje alatt 2.000ft /hó díj fizetendő.**

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A szünetelési idő alkalmanként nem haladhatja meg a műszakilag minimálisan szükséges mértéket.

#### 4.3. A szolgáltatás szünetelése

A szolgáltatás jellegeből adódóan az Ügyfél abban az esetben jogosult a Szolgáltatótól jóváírásra, amennyiben a szolgáltatás az Ügyfél által jelzett hibabejelentés után a Szolgáltató hibájából adódóan nem volt elérhető huzamosabb ideig (5 napig). A jóváírás mértéke maximálisan az aktuális hónap havi díja lehet. Az Ügyfél a kiesett szolgáltatási időt írásban - E-mail, levél - kell, hogy jelezze az érintett hónapot követő 10. napig. Amennyiben ez elmarad az érintett hónapra a követelés érvényét veszti. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás szüneteltetéséért járó jóváírás összegét kifogásolja, úgy az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 10 napon belül értesítenie kell a Szolgáltatót. A szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírás a hiba bejelentését követő hónap számláján jelenik meg.

Az Ügyfél nem jogosult a szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírásra, amennyiben az ilyen szünetelés – közvetlenül, vagy közvetetten – az alábbiak valamelyikéből származik:

1. A Szolgáltató által megfelelőnek vagy szükségesnek ítélt (legalább 3 naptári nappal előre jelzett) időszakos vagy együttműködés keretében végrehajtott tesztelés, amely maximális időtartama 24óra,

2. Az Ügyfél jelen megállapodás hatálya alatti anyagi természetű kötelezettségeinek nem teljesítése,

3. Az Ügyfél által biztosított bármely berendezés vagy egyéb kapcsolódó felszerelések műszaki hibája, vagy nem megfelelő működése,

4. Az az idő, amikor az Ügyfél nem biztosítja a szolgáltatással kapcsolatos felszereléshez való hozzáférést,

5. A közüzemi energiaellátás vagy nyilvános szolgáltató hálózatok hibája.

#### 4.4. Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény (1992. évi LXIII. számú törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Mindkét szerződő fél kijelenti, hogy nem tesz közzé nyilvános értesítést vagy sajtóközleményt a jelen megállapodással és az abban foglalt tranzakciókkal kapcsolatban a másik fél előzetes hozzájárulása nélkül, amely hozzájárulásnak magában kell foglalnia az ilyen közlemény formájához, tartalmához és időzítéséhez való hozzájárulás jogát, de amely hozzájárulás egyébként ésszerűtlen módon vissza nem tartható.

#### 4.5. A felelősség korlátozása

A Szolgáltató a jelen megállapodás hatálya alatt semmiféle további felelősséggel nem tartozik a szolgáltatás vagy a felszerelés tekintetében, keletkezzen bár ez törvényből, szerződésből, hanyagságból, szigorú felelősségből, illetve bármilyen jótállásból, annak hatálya alatt, vagy más módon. A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás vagy berendezés törvénytelen vagy jogtalan használatáért, valamint bármely, a szolgáltatáson keresztül továbbított üzenet biztonságának vagy bizalmasságának megsértéséből eredő követelésért.

#### 4.6. Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 100%-ában 3 munkanapon /72-órán/ belül elkezd (munkaszüneti napokat leszámítva) és a töle elvárható módon a hibát mielőbb elhárítja. Előfizető a hibát telefonon, levélben vagy személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában jelentheti be.

**A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számla panaszok elintézési rendjét, az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 7. pont.)**

### 5. Díjfizetés

Az Előfizető a vezetékek nélküli Internet szolgáltatásért a meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A Szolgáltató minden hónap elején kiszámlázza a számlákat, amit az előfizető postai csekken, egyéni banki átutalással vagy csoportos beszédési megbízással fizethet be.

## 6. Fizetési határidő

A számla értékét a tárgy hónap utolsó napjáig kell megfizetni.

## 7. Számla hiánya, késedelmes fizetés

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét köteles bejelenteni. Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese. Amennyiben a számlát nem egyenlíti ki a rákövetkező hónap 1. napjáig a szolgáltatás korlátozásra kerülhet. Korlátozás visszaállítási díja br. 3.000 Ft, amely kiszámlázásra kerül a következő számlázási időszakban.

## 8. A Szerződés megszűnése

8.1. Előfizető a jelen Szerződést a szerződés időtartama alatt jogosult írásban felmondani, amennyiben: a vezeték nélküli Internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató és az Előfizető által aláírt Szerződés kézhezvételét követő 30 napon belül nem létesíti.

8.2. A Szolgáltató jogosult a jelen Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani:

Az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította az Előfizetőt és a határidő eredménytelenül letelt. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- a Szolgáltatási Szerződésben foglaltaktól eltérő módon üzemelteti, vagy átalakítja a Szolgáltató hálózatát, vagy ahhoz jogtalanul más berendezést kapcsol;
- megszegi a hálózatmegosztással kapcsolatos megállapodást;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezés működőképességét akadályozza, vagy azt a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti vagy átalakítja;
- a Szolgáltatónak a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerinti kikötött ellenőrzését akadályozza;
- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben 60 napnál régebbi tartozása áll fenn;
- a Szolgáltatás továbbszolgáltatása esetén.

A szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal megszüntetni akkor, ha az Előfizető a Szolgáltató internetes hálózatát manipulálta, abba betört, jogtalanul: hecker, vagy más, törvény által tiltott tevékenységet folytatott, különösen: pedofil-, terrorista, stb. Ilyen esetben az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az okozott kárt megtéríteni, a Szolgáltató a későbbiekben új szerződés megkötését megtagadhatja.

A Szolgáltató a díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő tizenöt (15) nap elteltével a Szolgáltatási Szerződést tizenöt (15) napos határidővel felmondhatja.

Az Előfizető köteles a határozott idejű szerződés - Szolgáltató által történő felbontása esetén a 3.4 pontban lévő fizetési kötelezettségeinek eleget tenni.

8.3. A Szolgáltató rendes felmondással csak akkor és abban az esetben élhet:

ha a Szolgáltatás nyújtását véglegesen meg kívánja szüntetni, illetve ha a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságát elveszti. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott ok miatt a szerződést írásban 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel. Határozatlan időtartamú szerződés esetében a Felek a Szerződést bármikor, harminc (30) napos felmondási határidővel felmondhatják.

8.4. Amennyiben a vezeték nélküli Internet szolgáltatást az MWEBNET Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 60 napon belül nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes helyszíni felmérés alapján értesítést ad.

8.5. Szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnal felmondani, ha előre nem látható műszaki okból a vállalt minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani.

**Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 4.4 pont.)**

## 9. Záró rendelkezések

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek a szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó. A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók. **Felek jogvitájukat első sorban békés úton rendezik,** ennek sikertelensége esetén a Bíróság illetékességét kötik ki. A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá két példányban!

**Jogvita esetén az Előfizető rendelkezésére álló eljárásokat, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 1.3 pont.)**

## 10. A kapcsolat jellemzői

Napi 24 órás, folyamatos, Internet elérés, Kedvező ár/teljesítmény viszony, Tervezhető, Fix havidíj, Korlátlan internetes adatforgalom, 0-24 órás hálózat felügyelet. Telepítés a pozitív eredményű felméréstől számított 15 nap, Rendelkezésre állás: 95%., A vezeték nélküli Internet elérés 5 Ghz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségére nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is. A szolgáltatás teljes egészében az **MWEBNET Informatikai Kft.** hálózatára épül.

Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is von maga után.

**Minimális hardver feltételek:** Pentium 2000MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 1024 MB RAM (ajánlott legalább 2048MB), Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 500 MB szabad terület), Ethernet hálózati kártya

**Minimális szoftver feltételek:** Windows Me, NT4, 2000, XP, 7, 8, 10 operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

Több számítógép csatlakoztatása esetén csak egy háztartáson belül engedélyezett a megosztás! A továbbszolgáltatás súlyos szerződésszegésnek minősül és azonnali felmondással jár a Szolgáltató részéről.

## Eszközök berendezések.

*A beépített berendezésekre, eszközökre a Szolgáltató 1 éves garanciát vállal.*

## 11. Az Előfizető nyilatkozatai:

### Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai:

Előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait az ÁSZF. 3. számú melléklete ( Adatkezelés, adatbiztonság) rendelkezéseinek foglaltak szerint kezelhesse.

Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz is, hogy a Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény (a továbbiakban EHT) 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatait kezelje, valamint azokat díjtartozásának behajtás céljából megbízottjának átadja, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérően felhasználja.

Előfizető hozzájárul elérhetőségei adatkezeléséhez, amely nyilatkozatát később szabadon módosíthatja.

Az előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltatóval történt kapcsolattartás eseményeit a Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és

információ szabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény szabályai szerint rögzítse.(kötelező adatkezelés)

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy nem készít előfizetői névjegyzéket, nem gyűjt helymeghatározási adatokat, a tudomására jutott személyes adatokat üzletszerzési, és marketing céllal másnak át nem adja, így ezekre nem kér adatkezelési nyilatkozatot.

**Az előfizető egyéb nyilatkozatai:**

A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra, valamint az érdekkörömbe tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.

igen   nem

Tudomásul veszem, hogy az előfizetői szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtekinthetők a Szolgáltató internetes honlapján.

igen   nem

Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján lehetőségem volt megismerni.

igen   nem

A Szolgáltató előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatást adott arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143.§ (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, évente egyszer ingyenesen kérhetem az előfizetői szerződés általam megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr.11.§(1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

igen   nem

A Szolgáltatónak az Eht. 8.§.(2)bekezdése szerinti a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatását tudomásul vettem.

igen   nem

Előfizető ezen pontra nem lett nyilatkoztatva, mert a Szolgáltató tevékenységével ezen pont nem egyeztethető össze.

Az előfizető kinyilatkozza, hogy az előfizetői hozzáférési pontot magába foglaló ingatlanak:

tulajdonosa   bérlője   hasznélvezője ( aláhúzással jelölendő )

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email címre érkező elektronikus értesítést elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.

igen   nem

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést elektronikus dokumentumban (SMS-ben, MMS - ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.

igen   nem

**A teljes ASZF megtekinthető és letölthető a [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu) oldalon!!**

Szerződő felek kijelentik, hogy a jelen szerződést elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezően írták alá.

**Kelt: Debrecen, 2024.**   \_\_\_\_\_

**Szolgáltató:**   \_\_\_\_\_

**Előfizető:**   \_\_\_\_\_

# MWEBNET Informatikai Kft.

Cím: 4030 Debrecen, Leiningen u. 59.

Telefonszám: +36 52 300 301

Adószám : 23524077-2-09

E-mail: [info@webnet.hu](mailto:info@webnet.hu)

Web: [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu)



## ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VÁLLALKOZÁSOK RÉSZÉRE

amely létre jött a **MWEBNET Informatikai Kft.** (Adószám: 23524077-2-09 ; Cégjegyzékszám.:09-09-021800) mint szolgáltató , valamint az Előfizető között melynek adatai:

|                      |  |
|----------------------|--|
| Vállalkozás neve:    |  |
| Székhelye:           |  |
| Adószáma:            |  |
| Cégjegyzék száma:    |  |
| Telepítési cím:      |  |
| Postázási cím:       |  |
| Kapcsolattartó neve: |  |
| Telefonszám:         |  |
| E-mail cím:          |  |

**Igényelt FIX IP cím:**

PPPOE felhasználói név: .....

PPPOE jelszó: .....

Csomagválasztás:

|                                   | le és feltöltési sebesség | garantált le és feltöltési sebesség | Bruttó Ár |
|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> Office S | 20 Mbit / 4 Mbit          | 10 Mbit / 2 Mbit                    | 6.300 Ft  |
| <input type="checkbox"/> Office M | 40 Mbit / 8 Mbit          | 20 Mbit / 4 Mbit                    | 7.350 Ft  |
| <input type="checkbox"/> Office L | 60 Mbit / 12 Mbit         | 30 Mbit / 6 Mbit                    | 8.925 Ft  |
| <input type="checkbox"/> EGYÉNI   | ..... / .....             | ..... / .....                       | .....Ft   |

Beszerelt berendezések: ..... Értéke: .....Ft  
(szolgáltató tulajdona) ..... Értéke .....Ft  
..... Értéke: .....Ft

**Fizetés módja:**

Postai Csekk ☐ Banki átutalás ☐ Elektronikus számla ☐ Csoportos beszédési megbízás ☐

Kelt: Debrecen, 2024. \_\_\_\_\_

Előfizető Aláírása: \_\_\_\_\_

Ügyfélszolgálat  
Telefon: (52) 300 301



## 1. Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére a Vállalkozási Feltételekben meghatározott, 64.20.18.0 SZJ adathálózati szolgáltatást nyújt. Szolgáltató gépek közötti kapcsolatot nem biztosít, a hálózatra csak TCP/IP adatátviteli protokollt engedélyez és támogat. Az Előfizető **határozatlan időre** megrendeli a bemutatott szolgáltatási csomagok közül az általa kiválasztottat.

## 2. Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan időre szól az üzembe helyezésének kezdő időpontjától.

## 3. Előfizető jogai és kötelezettségei

### 3.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges berendezéseket a Szolgáltató biztosítja és tartja karban. A zavartalan működéshez szükséges áramellátást az Ügyfél saját költségére biztosítja. Az Előfizetői tulajdonú berendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a berendezések rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések értékét akkor is megtéríti, ha a szerződés megszűnése esetén 30 napon belül nem teszi lehetővé a Szolgáltató részére a szolgáltatás végberendezésének leszerelését. A szolgáltatás felmondása esetén a berendezések csak 30.000 Ft befizetése esetén kerül az előfizető tulajdonába, minden más esetben az **MWEBNET Informatikai Kft.** tulajdonában marad. Szolgáltató az általa elhelyezett berendezésekre 1 év garanciát vállal.

### 3.2 Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

3.3. A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - csak akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérvényezni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére előzetes egyeztetés után lehetséges egyszeri díja 10.000 Ft /bruttó/.

3.4. Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén, amennyiben a meghibásodás gondatlan kezelés következtében és nem a Szolgáltató érdekeltségében fordul elő, a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat kifizeti egyszeri, amely 5.000 Ft /bruttó/.

3.5. Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

3.6. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható lesz.

### 3.7. Az előfizetői szerződés egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 4.3 pont.)

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására díjváltozás miatt kerül sor, és a Szolgáltató erről szóló értesítésében meghatározott határidőn belül az előfizető nem nyilatkozik, úgy a módosítást az Előfizető részéről elfogadottnak kell tekinteni.

## 4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

### 4.1. Létesítés.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezése után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a helyszínen tájékoztatja a megrendelőt, ha a jelszint megfelelő akár azonnal bekötik a szolgáltatást vagy legkésőbb 14 nap alatt végzik el a beüzemelését!

### 4.2. A Szolgáltatás szüneteltetése

**Az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF tartalmazza. ÁSZF 5. pont**

Szüneteltetni csak abban az esetben lehet, ha az Előfizetőnek nincs tartozása cégünk felé. A szolgáltatást szüneteltetni egy évben összesen 60 napot lehetséges. A szüneteltetés ideje alatt 2.000 Ft /hó díj fizetendő.

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A szünetelési idő alkalmanként nem haladhatja meg a műszakilag minimálisan szükséges mértéket.

### 4.3. A szolgáltatás szünetelése

A szolgáltatás jellegéből adódóan az Ügyfél abban az esetben jogosult a Szolgáltatótól jóváírásra, amennyiben a szolgáltatás az Ügyfél által jelzett hibabejelentés után a Szolgáltató hibájából adódóan nem volt elérhető huzamosabb ideig (5 napig). A jóváírás mértéke maximálisan az aktuális hónap havi díja lehet. Az Ügyfél a kiesett szolgáltatási időt írásban - E-mail, levél - kell, hogy jelezze az érintett hónapot követő 10. napig. Amennyiben ez elmarad az érintett hónapra a követelés érvényét veszti. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás szüneteltetéséért járó jóváírás összegét kifogásolja, úgy az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 10 napon belül értesítenie kell a Szolgáltatót. A szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírás a hiba bejelentését követő hónap számláján jelenik meg.

Az Ügyfél nem jogosult a szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírásra, amennyiben az ilyen szünetelés - közvetlenül, vagy közvetetten - az alábbiak valamelyikéből származik:

1. A Szolgáltató által megfelelőnek vagy szükségesnek ítélt (legalább 3 naptári nappal előre jelzett) időszakos vagy együttműködés keretében végrehajtott tesztelés, amely maximális időtartama 24óra,
2. Az Ügyfél jelen megállapodás hatálya alatti anyagi természetű kötelezettségeinek nem teljesítése,
3. Az Ügyfél által biztosított bármely berendezés vagy egyéb kapcsolódó felszerelések műszaki hibája, vagy nem megfelelő működése,
4. Az az idő, amikor az Ügyfél nem biztosítja a szolgáltatással kapcsolatos felszereléshez való hozzáférést,
5. A közüzemi energiaellátás vagy nyilvános szolgáltató hálózatok hibája.

### 4.4. Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény (1992. évi LXIII. számú törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Mindkét szerződő fél kijelenti, hogy nem tesz közzé nyilvános értesítést vagy sajtóközleményt a jelen megállapodással és az abban foglalt tranzakciókkal kapcsolatban a másik fél előzetes hozzájárulása nélkül, amely hozzájárulásnak magában kell foglalnia az ilyen közlemény formájához, tartalmához és időzítéséhez való hozzájárulás jogát, de amely hozzájárulás egyébként ésszerűtlen módon vissza nem tartható.

### 4.5. A felelősség korlátozása

A Szolgáltató a jelen megállapodás hatálya alatt semmiféle további felelősséggel nem tartozik a szolgáltatás vagy a felszerelés tekintetében, keletkezzen bár ez törvényből, szerződésből, hanyagságból, szigorú felelősségből, illetve bármilyen jótállásból, annak hatálya alatt, vagy más módon. A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás vagy berendezés törvénytelen vagy jogtalan használatáért, valamint bármely, a szolgáltatáson keresztül továbbított üzenet biztonságának vagy bizalmasságának megsértéséből eredő követelésért.

### 4.6. Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 100%-ában 1 munkanapon /24-órán/ belül elkezd (munkaszüneti napokat leszámítva) és a töle elvárható módon a hibát mielőbb elhárítja. Előfizető a hibát telefonon, levélben vagy személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában jelentheti be.

**A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számla panaszok elintézési rendjét, az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 7. pont.)**

## 5. Díjfizetés

Az Előfizető a vezetékek nélküli Internet szolgáltatásért a meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A Szolgáltató minden hónap elején kiszámlázza a számlákat, amit az előfizető postai csekken vagy egyéni banki átutalással fizethet be.

#### 6. Fizetési határidő

A számla értékét a következő tárgy hónap utolsó napjáig kell megfizetni.

#### 7. Számla hiánya, késedelmes fizetés

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét köteles bejelenteni. Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese. Amennyiben a számlát nem egyenlíti ki a rákövetkező hónap 1. napjáig a szolgáltatás korlátozásra kerülhet. Korlátozás visszaállítási díja br. 3.000 Ft, amely kiszámlázásra kerül a következő számlázási időszakban.

#### 8. A Szerződés megszűnése

8.1. Előfizető a jelen Szerződést a szerződés időtartama alatt jogosult írásban felmondani, amennyiben: a vezetékek nélküli Internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató és az Előfizető által aláírt Szerződés kézhezvételét követő 30 napon belül nem létesíti.

8.2. A Szolgáltató jogosult a jelen Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani:

Az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította az Előfizetőt és a határidő eredménytelenül letelt. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- a Szolgáltatási Szerződésben foglaltaktól eltérő módon üzemelteti, vagy átalakítja a Szolgáltató hálózatát, vagy ahhoz jogtalanul más berendezést kapcsol;
- megszegi a hálózatmegosztással kapcsolatos megállapodást;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezés működőképességét akadályozza, vagy azt a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti vagy átalakítja;
- a Szolgáltatónak a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerinti kikötött ellenőrzését akadályozza;
- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben 60 napnál régebbi tartozása áll fenn;
- a Szolgáltatás továbbszolgáltatása esetén.

A szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal megszüntetni akkor, ha az Előfizető a Szolgáltató internetes hálózatát manipulálta, abba betört, jogtalanul: hecker, vagy más, törvény által tiltott tevékenységet folytatott, különösen: pedofil-, terrorista, stb. Ilyen esetben az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az okozott kárt megtéríteni, a Szolgáltató a későbbiekben új szerződés megkötését megtagadhatja.

A Szolgáltató a díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő tizenöt (15) nap elteltével a Szolgáltatási Szerződést tizenöt (15) napos határidővel felmondhatja.

Az Előfizető köteles a határozott idejű szerződés - Szolgáltató által történő felbontása esetén a 3.4 pontban lévő fizetési kötelezettségeinek eleget tenni.

8.3. A Szolgáltató rendes felmondással csak akkor és abban az esetben élhet:

ha a Szolgáltatás nyújtását véglegesen meg kívánja szüntetni, illetve ha a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságát elveszti. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott ok miatt a szerződést írásban 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel. Határozatlan időtartamú szerződés esetében a Felek a Szerződést bármikor, harminc (30) napos felmondási határidővel felmondhatják.

8.4. Amennyiben a vezetékek nélküli Internet szolgáltatást az MWEBNET Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 60 napon belül nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes helyszíni felmérés alapján értesítést ad.

8.5. Szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnal felmondani, ha előre nem látható műszaki okból a vállalt minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani.

**Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 4.4 pont.)**

#### 9. Záró rendelkezések

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek a szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó. A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók. **Felek jogvitájukat első sorban békés úton rendezik**, ennek sikertelensége esetén a Bíróság illetékességét kötik ki. A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írtak alá két példányban!

**Jogvita esetén az Előfizető rendelkezésére álló eljárásokat, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF tartalmazza. (ÁSZF 1.3 pont.)**

#### 10. A kapcsolat jellemzői

Napi 24 órás, folyamatos, Internet elérés, Kedvező ár/teljesítmény viszony, Tervezhető, Fix havidíj, Korlátlan internetes adatforgalom, 0-24 órás hálózat felügyelet. Telepítés a pozitív eredményű felméréstől számított 15 nap, Rendelkezésre állás: 95%. A vezetékek nélküli Internet elérés 5 Ghz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségre nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is. A szolgáltatás teljes egészében az **MWEBNET Informatikai Kft.** hálózatára épül.

Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is vonhat maga után.

**Minimális hardver feltételek:** Pentium 2000MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 1024 MB RAM (ajánlott legalább 2048MB), Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 500 MB szabad terület), Ethernet hálózati kártya

**Minimális szoftver feltételek:** Windows Me, NT4, 2000, XP,7,8,10 operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

Több számítógép csatlakoztatása esetén csak egy háztartáson belül engedélyezett a megosztás! A továbbszolgáltatás súlyos szerződésszegésnek minősül és azonnali felmondással jár a Szolgáltató részéről.

#### Eszközök berendezések.

*A beépített berendezésekre, eszközökre a Szolgáltató 1 éves garanciát vállal.*

#### 11. Az Előfizető nyilatkozatai:

##### Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai:

Előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait az ÁSZF. 3. számú melléklete (Adatkezelés, adatbiztonság) rendelkezéseinek foglaltak szerint kezelhesse.

Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz is, hogy a Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény (a továbbiakban EHT) 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatait kezelje, valamint azokat díjtartozásának behajtás céljából megbízottjának átadja, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérően felhasználja.

Előfizető hozzájárul elérhetőségei adatkezeléséhez, amely nyilatkozatát később szabadon módosíthatja.

Az előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltatóval történt kapcsolattartás eseményeit a Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és információ szabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény szabályai szerint rögzítse.(kötelező adatkezelés)

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy nem készít előfizetői névjegyzéket, nem gyűjt helymeghatározási adatokat, a tudomására jutott

személyes adatokat üzletszerzési, és marketing céllal másnak át nem adja, így ezekre nem kér adatkezelési nyilatkozatot.

**Az előfizető egyéb nyilatkozatai:**

A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra, valamint az érdekkörömbe tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.

igen   nem

Tudomásul veszem, hogy az előfizetői szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtekinthetők a Szolgáltató internetes honlapján.

igen   nem

Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján lehetőségem volt megismerni.

igen   nem

A Szolgáltató előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatást adott arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143.§ (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, évente egyszer ingyenesen kérhetem az előfizetői szerződés általam megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr.11.§(1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

igen   nem

A Szolgáltatónak az Eht. 8.§.(2)bekezdése szerinti a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatását tudomásul vettem.

igen   nem

Előfizető ezen pontra nem lett nyilatkoztatva, mert a Szolgáltató tevékenységével ezen pont nem egyeztethető össze.

Az előfizető kinyilatkozza, hogy az előfizetői hozzáférési pontot magába foglaló ingatlanak:

tulajdonosa   bérlője   hasznélvezője ( aláhúzással jelölendő )

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email címre érkező elektronikus értesítést elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.

igen   nem

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést elektronikus dokumentumban (SMS-ben, MMS - ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.

igen   nem

**A teljes ÁSZF megtekinthető és letölthető a [www.webnet.hu](http://www.webnet.hu) oldalon!!**

Szerződő felek kijelentik, hogy a jelen szerződést elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezően írták alá.

**Kelt: Debrecen, 2024.**   \_\_\_\_\_   .

**Szolgáltató:**   \_\_\_\_\_

**Előfizető:**   \_\_\_\_\_

## **VI. SZ. MELLÉKLET TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÁS**

# TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatáshoz

## TULAJDONOS NYILATKOZATA

Alulírott,.....(név)

(Születési hely, idő: .....

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

)

Édesanyja neve:....., Szem. ig. száma:.....

Levelezési címe:.....Tel.szám:.....)

mint a .....

sám alatti ingatlan tulajdonosa, hozzájárulok, hogy a fenti ingatlanom címére

.....(név)

(Születési hely, idő: .....

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

)

Édesanyja neve:....., Szem. ig. száma:.....)

saját nevében szerződést kössön az MWEBNET Kft.-vel. Továbbá az előfizetői szerződés megszűnése esetén biztosítom a szolgáltató részére az ingatlanba való bejutást az eszközök leszerelése céljából.

Debrecen,.....

Tulajdonos aláírása

## TANÚK ADATAI

Név:.....

Lakcím:.....

.....

.....

Szem.ig.szám:.....

.....

Tanú aláírása

Név:.....

Lakcím:.....

.....

.....

Szem.ig.szám:.....

.....

Tanú aláírása

## VII. SZ. MELLÉKLET EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

| Minőségi mutatók megnevezése                                                                          | Vállalt célértékek<br>le/feltöltés<br>[Mbit/s] |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 4,00 Mbit/s sávszélességű Home S és Office S díjcsomaghoz  | 10,00 / 2,00                                   |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 40,00 / 8,00 Mbit/s sávszélességű Home M és Office M díjcsomaghoz  | 20,00 / 4,00                                   |
| Garantált le/feltöltési sebesség a 60,00 / 12,00 Mbit/s sávszélességű Home L és Office L díjcsomaghoz | 30,00 / 6,00                                   |