

# Általános szerződési feltételek

Optimum Networks Kft. 8066 Pusztavám, Kossuth u. 64-66  
(továbbiakban, mint szolgáltató)

[www.ons.hu](http://www.ons.hu)

Utolsó módosítás: 2011. 04. 01.  
Érvényes: 2011. 11. 01-től visszavonásig.

## Tartalomjegyzék

1.	Szolgáltatás leírása.....	2
1.1.	Díjcsomagok.....	2
2.	Tulajdoni viszonyok.....	3
3.	A szerződés létrejötte.....	3
4.	Fizetési módok.....	3
5.	A szerződés felmondása.....	3
6.	Minőségi célértékek (lásd még: 2. és 3. számú melléklet).....	3
7.	Kötelezettség.....	3
8.	A szolgáltatás szabályozása.....	3
8.1.	A hibaelhárítással kapcsolatos jogok és kötelezettségek.....	3
8.2.	Panaszok, hibabejelentés, észrevételek fogadása.....	4
9.	Díjak és megfizetésük.....	4
9.1.	Egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj).....	4
9.2.	Havi előfizetési díj.....	4
9.3.	Számlatörténet igénylése.....	5
9.4.	Jóváírás.....	5
9.5.	Fizetés elmulasztása.....	5
9.6.	Behajtás.....	5
10.	Az előfizetői jogviszony.....	5
10.1.	Az előfizetői jogviszony szolgáltató általi egyoldalú módosítása.....	5
10.2.	Az előfizető személyében bekövetkező változás (átírás).....	5
11.	Szüneteltetés lehetőségei.....	5
11.1.	Szüneteltetés vis major miatt.....	5
11.2.	Szüneteltetés előfizető kérésére.....	5
11.3.	Szolgáltatás szünetelése felújítás, átalakítás, vagy karbantartás miatt.....	6
12.	A szerződés felmondása.....	6
12.1.	A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	6
12.2.	A szerződés rendkívüli felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	6
12.3.	Szolgáltatás korlátozása.....	6
12.4.	A szerződés rendes felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	6
13.	Felelősség, számlareklamációk intézése.....	6
13.1.	Az előfizető felelőssége.....	7
13.2.	Számlareklamáció.....	7
13.3.	Adatok kezelése.....	7
14.	Egyéb szolgáltatások.....	7
15.	Felügyeleti szervek, jogorvoslat.....	8
	<b>Mellékletek.....</b>	<b>9</b>

## 1. Szolgáltatás leírása

- A csomagok folyamatos szélessávú, korlátlan Internet hozzáférést tesznek lehetővé.
- A csatlakozáshoz tartozik 2db E-mail cím, 1 Gb E-mail tárhellyel és 200 Mb web tárhely (ezen szolgáltatások bár előfizetéshez kötöttek, de ingyenesek, a Szolgáltató nem vállal felelősséget a működésükért).
- A Felhasználó a szolgáltatás időtartama alatt a megrendelőben rögzített adataiban beállt változást 5 munkanapon belül köteles bejelenteni a szolgáltatónak, írásban. Az adatokban beállt változás rögzítése ingyenes.
- A Felhasználó végfelhasználóként használja a szolgáltatást továbbszolgáltatásra nem jogosult!
- A csatlakozás, amennyiben műszaki akadályba nem ütközik, áthelyezhető.
- Az előfizetés lehet határozott, vagy határozatlan idejű a 1.1.3-as pont alapján fizetett egyszeri (belépési) díj alapján.

### 1.1. Díjcsomagok

#### 1.1.1. Meglévő, de már nem rendelhető csomagok (lásd: 1. számú melléklet)

#### 1.1.2. Igényelhető csomagok és havi előfizetési díjak

Csomag neve	Maximális sebesség (letöltés/feltöltés)	Garantált sebesség (letöltés/feltöltés)	Havi előfizetési díj
DSL kicsomag	3 000 / 1 000 kbit/s	1 000 / 400 kbit/s	4 900 Ft
DSL közepes csomag	5 000 / 2 000 kbit/s	2 000 / 500 kbit/s	6 900 Ft
DSL nagycsomag	10 000 / 3 000 kbit/s	3 000 / 1 000 kbit/s	8 900 Ft
ADSL 2M	2 048 / 192 kbit/s	128 / 32 kbit/s	3 900 Ft
ADSL 4M	5 120 / 384 kbit/s	512 / 64 kbit/s	4 900 Ft
ADSL 8M	10 240 / 512 kbit/s	2 000 / 128 kbit/s	6 900 Ft

#### 1.1.3. Hűségidők, Egyszeri csatlakozási díjak (bekötési díjak), egyéb kiegészítő szolgáltatások

Hűségidő	Bekötési díj	Szolgáltatás	Előfizetési díj
Határozatlan (0 hónap hűségidő)	30 000 Ft	Fix, publikus IP cím	2 000 Ft / hó
Határozott idejű (12 hónap hűségidő)	20 000 Ft	Saját .hu domain név, korlátlan számú e-mail, és web hosztíng, összesen 3 Gb tárhellyel	20 000 Ft / év
Határozott idejű (2 év hűségidő)	10 000 Ft		
Határozott idejű (3 év hűségidő)	5 000 Ft		
Nyaraló csomag (12 hónap hűségidő) *	25 000 Ft		

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

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

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

#### 1.1.4. Kiszállási- és munkadíjak (egyszeri díjak)

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

#### 1.1.5. Egyéb díjak, költségek

Rendelkezésre állási díj	1 200 Ft / hó
Számlamásolat díja	500 Ft / db
Postai csekk pótlásának díja	500 Ft / db
Részletes számlatörténet kérésének díja postai úton	1 500 Ft / alkalom
Számlatörténet lekérésének díja a szolgáltató honlapján	díjmentes
Szerződéspótlás (másolat küldése)	1 000 Ft/ alkalom

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

## **2. Tulajdoni viszonyok**

- Felhasználó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatáshoz szükséges passzív, és aktív berendezések, csatlakozók, kábelek a Szolgáltató tulajdonát képezik.
- A fent említett eszközök javítása és karbantartása, a Szolgáltató feladata, és kötelessége.
- Felhasználó a berendezések és a kábelezés tekintetében rongálás, és illetéktelen beavatkozás esetén, anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltatónak.

## **3. A szerződés létrejötte**

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

## **4. Fizetési módok**

- Az előfizető az Előfizetői szerződésen választhat fizetési módot. A havi előfizetési díj kiegyenlítése történhet átutalással, vagy postai úton (sárga postai csekken), illetve Internet utalvánnyal (kizárólag előfizetői online rendszerben). Amennyiben az előfizető a postai úton történő fizetési módot választja, úgy a szolgáltató annak adminisztrációs költségeit átháríthatja az előfizetőre, mely esetleges költséget külön tételként a havonta küldött számlán feltünteti.

## **5. A szerződés felmondása**

- A határozott idejű szerződés nem mondható vissza a szerződés időtartama alatt, megszüntetése esetén a fennmaradó időtartamra rendelkezésre állási díj (lásd: 1.1.5. pont) kerül kiszámlázásra.
- A határozatlan idejű szerződés rendes bármely fél írásos kérelme alapján felmondható hónapfordulóval, a felhasználói oldalon elhelyezett berendezések egyidejű visszaszolgáltatásával.

## **6. Minőségi célértékek (lásd még: 2. és 3. számú melléklet)**

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

1. A szolgáltatás sebessége a garantált sávszélesség alá esik.
2. Éves szinten a hozzáférés elérhetősége 95% alá esik, azaz a kiesési idő meghaladja évi 438 órát tárgyévben.

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

## **7. Kötelezettség**

Az előfizető és a szolgáltató az Előfizetői Szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános szerződési feltételekkel tisztában van, és azokat, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti.

## **8. A szolgáltatás szabályozása.**

A szolgáltató a rádiós technológia alkalmazásával adathálózatot szolgáltat Felhasználónak, az alábbi szabályozás szerint.

### **8.1. A hibaelhárítással kapcsolatos jogok és kötelezettségek**

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

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

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba valószínűleg bizonyult és elhárításra került.

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

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére, ilyen esetben a szolgáltató jogosult – az 1.1.4-es pontban meghatározott - kiszállási- és munkadíj követelésére. Amennyiben a szolgáltató a valósan bizonyult hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül nem hárítja el, a szolgáltatás-kiesés idejére eső díjat az előfizető felé jóváírja.– minden megkezdett napra, függetlenül attól, hogy a munkanap vagy munkaszüneti nap). A Szolgáltató jóváírhatja az előfizető számláján a 72 órát nem meghaladó hibából eredő kiesést is, de ennek elmaradása esetén az előfizető nem jogosult utólagos reklamációra.

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

## **8.2. Panaszok, hibabejelentés, észrevételek fogadása**

Személyesen a székhelyen tehetnek észrevételeket, munkanapokon, 7:30 órától 15:30 óráig.  
Szolgáltató székhelye: Puztavám, Kossuth u. 64-66.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

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

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

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

Postacím: Optimum Networks Kft. 8066 Puztavám, Kossuth u. 64-66.

Online hibajelentő, panaszok bejelentése:

Honlap: <http://www.ons.hu>

Email: [boglarnet@boglarnet.hu](mailto:boglarnet@boglarnet.hu)

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

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

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

A közzétett dokumentumokat az előfizető a szolgáltató honlapján (<http://www.ons.hu>) érheti el a Dokumentumok menüpont alatt.

A szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül is megfelelően tájékoztatja az előfizetőit a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéséről, így különösen az igénybe vehető szolgáltatásokról, fizetendő díjakról, az egyes díjsomagokról és akciókról, valamint a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról.

## **9. Díjak és megfizetésük**

A szolgáltatások igénybevételéért az előfizető a jelen pontban meghatározott szabályok alapján egyszeri (bekötési) díjat, és havi előfizetési díjat köteles fizetni. Ezen díjak mértéke az 1.1.2-es és az 1.1.3-as pontban található.

### **9.1. Egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj)**

Az egyszeri csatlakozási díj (bekötési díj) tartalmazza az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért fizetendő egyszeri díjat is (lásd: 1.1.3-ban), a szerződés megkötésekor, a bekötéskor fizetendő.

### **9.2. Havi előfizetési díj**

Az előfizető köteles a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért havi előfizetési díjat fizetni.

A havi előfizetési díj szabad árformába tartozó díj, mértéke az igényelt szolgáltatási díjsomagtól függően változhat minden hónapra utólag fizetendő, következő hó 20. napjáig, illetve a kiküldött számla lejártáig. A havi előfizetési díj a szolgáltatótól bérelt végberendezés esetén annak bérleti díját tartalmazza.

### **9.3. Számlatörténet igénylése**

Részletes számlatörténet kérésére kizárólag írásos formában van lehetőség a szolgáltatónak küldött email, vagy a szolgáltató telephelyére küldött postai levél formájában. Az írásos számlatörténet igénylésének díját az 1.1.5. táblázat tartalmazza.

### **9.4. Jóváírás**

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

### **9.5. Fizetés elmulasztása**

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

### **9.6. Behajtás**

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

## **10. Az előfizetői jogviszony**

### **10.1. Az előfizetői jogviszony szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

A szolgáltató jogosult az Általános szerződési feltételek és a bennük szereplő díjak egyoldalú módosítására, erről azonban köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 15 nappal értesíteni.

### **10.2. Az előfizető személyében bekövetkező változás (átírás)**

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

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

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

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

## **11. Szüneteltetés lehetőségei**

### **11.1. Szüneteltetés vis major miatt**

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

### **11.2. Szüneteltetés előfizető kérésére**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető kérése alapján, aminek legrövidebb ideje egy hónap, leghosszabb időtartama határozott idejű szerződés esetén három hónap, határozatlan idejű szerződés esetén egy év. A szolgáltatás szüneteltetése csak határozott időre kérhető, és a szüneteltetés idejét előre meg kell határozni, továbbá a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által meghatározott hónap első napjától, az Előfizető által meghatározott hónap első napjáig tarthat. Határozott idejű szerződés esetén az előfizetői szerződésben vállalt hűségidő a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Határozatlan idejű szüneteltetés kérésére az előfizetőnek nincs lehetősége. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizetői online rendszerben vagy postai úton ajánlott levélben előzetesen meghatározott hónapokra igényelhető.

### **11.3. Szolgáltatás szünetelése felújítás, átalakítás, vagy karbantartás miatt**

A szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, karbantartása vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amiről az előfizetőt köteles legalább 30 nappal korábban értesíteni, és egyúttal tájékoztatást adni a szüneteltetés várható időtartamáról, ez azonban alkalmanként a 3 munkanapot nem haladhatja meg, és amennyiben meghaladja a 24 órát, úgy köteles a szolgáltatásban felmerülő kiesést az előfizető számláján jóváírni.

A szüneteltetés időtartama alatt az előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát.

## **12. A szerződés felmondása**

### **12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

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

### **12.2. A szerződés rendkívüli felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

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

### **12.3. Szolgáltatás korlátozása**

A szolgáltató a szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű írásbeli értesítésével a következő esetekben jogosult:

- Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését. Különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Továbbá a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését - a berendezések megengedett terhelhetőségére vonatkozó műszaki előírásokat az MSZ 17-220:1991 szabvány tartalmazza -, illetve amennyiben az előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését akadályozza, vagy veszélyezteti.
- Az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, átadja, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Az előfizetőnek díjtartozása van (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés)

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

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

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

## **13. Felelősség, számlareklamációk intézése**

Az Internet szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott tényleges értékcsökkenésért felel, de a kártérítés összege nem haladhatja meg az ár bekövetkeztékor az előfizető által a

szolgáltatónak fizetett havi előfizetési díj tízszeresét. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. A szolgáltató nem téríti meg az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. A szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények hat hónap alatt évülnek el, melyet hibás teljesítés esetén azok bekövetkezéséről kell számítani. A szolgáltató felelőssége nem terjed ki az előfizetőnél telepített, az előfizető által felügyelet nélkül hagyva üzemeltetett műszaki berendezések meghibásodása miatt bekövetkező károkra.

### **13.1. Az előfizető felelőssége**

Az előfizető felel a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés megfelelő használatáért, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

### **13.2. Számlareklamáció**

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

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

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

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

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

### **13.3. Adatok kezelése**

A Szolgáltató az Előfizető adatait bizalmasan kezeli, csak jogszabályi kötelezettség esetén a megfelelő hivatalos szervek kérésére adja ki. Az előfizető adatai biztonságos rendszerben, jelszóval, és egyéb védelmekkel ellátva vannak tárolva, továbbításra nem kerülnek.

## **14. Egyéb szolgáltatások**

A Szolgáltató egyéb szolgáltatásai – melyek nem kapcsolódnak közvetlenül a végponti Internet előfizetés szolgáltatáshoz – egyéni díjazás alapján, megegyezés, és különálló szerződés alapján történnek. A Szolgáltató vállalja az alábbi munkák elvégzését, szolgáltatások biztosítását:

- Teljes belső strukturált hálózat kialakítása (belső számítógépes hálózat kialakítása, külső Internetes vonalra kapcsolása, esetleg más belső hálózatokkal való összekapcsolása bárhol a világhálón, sip telefon rendszer kiépítés, telefonközpont, és tároló szerver telepítése), ehhez szükséges eszközök eladása, vagy bérbe adása
- Biztonsági rendszerek kiépítése (kamera rendszerek rögzítési lehetőséggel, távoli felügyelettel, riasztó rendszerek kiépítése, SMS értesítés funkcióval bizonyos időben, bizonyos területeken való mozgás érzékelése esetén)
- Előző pontokban felsorolt rendszerek és szerverek üzemeltetése, karbantartása, felügyelete
- Teljes körű domain regisztráció, és hozzá kapcsolódó szolgáltatások biztosítása (domainek, és aldomainek beállítása, email címek kezelése, web hosztिंग (php, mysql, cgi, js, java támogatással, adatbázis és tárhely biztosítása)
- Bérelt vonali Internet szolgáltatás (garantált hozzáférési idő, és sávszélesség, 24 órás ügyfélszolgálat, gyors hibakezelés, tovább szolgáltatható hozzáférés 64 kbps-tól akár 1 Gbps sebességgel)
- Rádiós kapcsolatok kialakítása (irodaházak, cégek, telephelyek összekapcsolása, szabad frekvenciák, vagy liszenszelt frekvenciák eszközökkel akár 1 Gbps sebességű kapcsolattal)

## **15. Felügyeleti szervek, jogorvoslat**

A Szolgáltatót felügyelő szervek listáját alábbi felsorolás tartalmazza. A Szolgáltató ellen panaszt, jogorvoslatot benyújtani alábbi szervekhez lehet.

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan utca 43.

Levél cím: 4001 Debrecen, Pf. 230

Tel: (+36 52) 522 122

Fax: (+36 52) 417 857

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

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

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

A központi szerv elérhetőségei:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

*Közép-Dunántúli Regionális Felügyelőség*

Cím: 8000 Székesfehérvár, piactér 12-14.

Telefon: 22/501-751

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levél cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

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

Ügyfélszolgálat

T: (06-1) 472-8851

F: (06-1) 472-8905

[ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

## ***Mellékletek***

### **1. számú melléklet**

Korábbi, már nem igényelhető csomagok listája

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

*A fent felsorolt csomagok jelen ÁSZF hatályba lépésétől kezdve nem igényelhetőek.*

## 2. számú melléklet

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

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

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
			<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p>	
			<p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői tulajdonú, vagy üzemeltetésű végberendezés hibája,</li> <li>• ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul>	

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

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
			<p>A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő: 06/20 952 47 46, vagy 06/40 620 555 – ügyfélszolgálat munkaidőben</p> <p><i>Kizárt esetek:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amennyiben az előfizető az ügyintéző bejelentkezése előtt bontja a vonalat,</li> <li>• az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget</li> </ul>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok vizsgálati jegyzőkönyv alapján dokumentáljuk.</p> <p>A mérést a szolgáltató munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutatók meghatározása	Mérési módszer*
5.	<b>Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség</b>	A célértékek megtalálhatók az ÁSZF "1.1.2. Csomagok és havi előfizetési díjak" pontjában	<p>Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál. A tesztelés vagy az előfizetőnél végzett böngészőből indított sávsebesség tesztel (pl szelessavindex.hu, vagy speedtest.org), vagy távolról az előfizetőnél elhelyezett eszközökből a szolgáltató központi eszközeig un. Bandwidth Test formájában - külön mérve a letöltési és a feltöltési sebességet UDP csomagokkal – történik.</p>	<p>A mérést a helyszínen munkatárunk hordozható számítógépével, vagy az előfizető saját számítógépével mérjük. A távolról történő mérés az előfizetőnél elhelyezett eszköz saját mérő programjával történik.</p> <p>A mérést a szolgáltató munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

### **3. számú melléklet**

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

Vizsgálati terv: A szolgáltató a 2. számú melléklet alapján a vizsgálatokat minden év januárjában elvégzi, és dokumentálja, és a keletkezett dokumentumokat eljuttatja a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság részére. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések amennyiben a szolgáltató a vizsgálat során eltérést fedez fel, vagyis a célérték alatti teljesítést mér, úgy megteszi a megfelelő óvintézkedéseket, hogy a célérték alatti teljesítés a jövőben ne fordulhasson elő:

1. felhívja a felelős munkatárs, vagy munkatársak figyelmét a hibás teljesítésre,
2. újabb méréseket végez a teljesülés ellenőrzésére a 2. mellékletben leírtak alapján, és az erről készült jegyzőkönyveket eljuttatja Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság részére.