

**iSAFE INFORMATIKAI Zrt.****ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK****SAFE-FLEX SZOLGÁLTATÁS****TARTALOMJEGYZÉK**

<b>1.</b>	<b><u>A SZOLGÁLTATÓ ADATAI</u></b>	<b>5</b>
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYI CÍMEI	5
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, TÁVKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, MŰKÖDÉSI RENDJE (NYITVATARTÁS)	5
1.2.1.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	5
1.2.2.	HIBABEJELENTŐ	5
1.3.	A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELETI SZERVEI	5
<b>2.</b>	<b><u>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA ÉS HATÁLYA</u></b>	<b>6</b>
2.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	6
2.1.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA	6
2.1.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYI HATÁLYA	6
2.1.3.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA	6
2.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	6
2.2.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA	6
2.2.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA	7
2.2.3.	KÖZZÉTÉTEL	7
<b>3.</b>	<b><u>A NYÚJTANI KÍVÁNT SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA</u></b>	<b>7</b>
3.1.	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI	7
3.1.1.	SAFE-FLEX	7
3.1.2.	ALAPSZOLGÁLTATÁS	7
3.1.3.	FELÉPÍTÉS	7
3.1.4.	SAFE-FLEX – BIZTONSÁGOS SZÉLESSÁVÚ ADATÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS	8
3.1.5.	ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOK	8
3.2.	KOCKÁZATELEMZÉS	8
3.3.	A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	9
3.4.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	9
3.4.1.	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSHOZ SZÜKSÉGES VONALI SZOLGÁLTATÁS	9
3.4.2.	KÁBELTELEVÍZIÓS HOZZÁFÉRÉS	9
3.4.3.	A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGI IDEJE	9
3.5.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI	10

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

**4. EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI 10**

4.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI	10
4.1.1.	SZERZŐDÉSKÖTÉS	10
4.1.2.	SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSE, A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE	10
4.1.3.	A SZERZŐDÉS HATÁLYA	11
4.2.	A SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI KORLÁTOZÁSA	11
4.2.1.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	11
4.3.	AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE	11
4.3.1.	NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS	11
4.3.1.1.	Magánszemély esetén:	11
4.3.1.2.	Üzleti Előfizető esetén:	12
4.3.1.3.	Mindkét Előfizetői kategóriában:	12
4.3.2.	VÁLTOZÁS AZ IGÉNYLŐ ADATAIBAN	12
4.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	12
4.4.1.	A HOZZÁFÉRÉSI PONT FÖLDRAJZI HELYÉNEK ÉS/VAGY CÍMZÉSÉNEK MEGVÁLTOZTATÁSA	12
4.4.2.	A HOZZÁFÉRÉSI PONT FÖLDRAJZI HELYÉNEK MEGVÁLTOZTATÁSA	12
4.4.3.	A SZÁMLÁZÁSI ÉS/VAGY SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM MEGVÁLTOZÁSA	13
4.4.4.	A SZOLGÁLTATÁSBAN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSOK	13
4.4.5.	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN, ILLETVE ANNAK KEZELÉSÉBEN	14
4.4.6.	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN (ÁTÍRÁS)	14
4.4.7.	A SZOLGÁLTATÁS STÁTUSZÁNAK VÁLTÁSA MAGÁNSZEMÉLY ÉS KÖZÜLETI KÖZÖTT	14
4.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŪNÉSE	14
4.5.1.	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	14
4.5.2.	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	15
4.5.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	15
4.5.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	15
4.5.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK	16

**5. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 17**

5.1.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI	17
5.1.1.	ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	17
5.1.2.	BETEKINTÉSI JOG	17
5.1.3.	A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE	17
5.1.4.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE	17
5.2.	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI	18
5.2.1.	AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA	18
5.2.2.	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	18
5.2.3.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	19
5.2.4.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA AZ ELŐFIZETŐ DÍJTARTOZÁSA MIATT	19
5.2.5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	19
5.2.6.	ELLENŐRZÉS	20
5.3.	AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	20
5.3.1.	ENGEDÉLYEZETT VÉGBERENDEZÉS HASZNÁLATA	20
5.3.2.	A VÉGBERENDEZÉS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESSÉGE	20
5.3.3.	A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁNAK LEHETŐVÉ TÉTELE	20

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

5.3.4.	DÍJFIZETÉS	20
5.3.5.	A DÍJ MÓDOSÍTÁSA	21
5.4.	A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	22
5.4.1.	TÁVKÖZLÉSI TITOKTARTÁS	22
5.4.2.	A HIBAELHÁRÍTÁS MENETE	22
5.4.3.	SZÁMLÁZÁS MÓDjai ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE	22
5.4.4.	ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA	23
5.5.	KÁRTÉRÍTÉS	23

## **6. SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE** **24**

6.1.	ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	24
6.1.1.	A SZOLGÁLTATÁS TOVÁBBÉRTÉKESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	24
6.1.2.	A HOZZÁFÉRÉS JOGOSULATLAN ÁTENGEDÉSE	24
6.1.3.	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	24
6.2.	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	25
6.2.1.	KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, VAGY HIBÁS, CSÖKKENT ÉRTÉKŰ SZOLGÁLTATÁS	25
6.2.2.	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE:	25
6.2.3.	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA	25
6.2.4.	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	26
6.2.5.	VIS MAIOR	26

## **7. DÍJSZABÁS** **26**

7.1.	A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	26
7.1.1.	ELŐFIZETÉSI DÍJAK	26
7.1.2.	EGYSZERI DÍJAK MÉRTÉKE	26
7.1.2.1.	Hálózatba-kapcsolási díjak	26
7.1.2.2.	Eseti adminisztrációs díjak	27
7.1.3.	A HAVI ÁLLANDÓ DÍJAK MÉRTÉKE	28
7.1.3.1.	A SAFE-FLEX szolgáltatás díjai	28
7.1.3.2.	Szüneteltetés alatti díj:	28
7.2.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	28

## **8.A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL** **28**

8.1.	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEK	28
8.1.1.	HASZNÁLHATÓSÁG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON	28
8.1.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	29
8.1.3.	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉS MEGFELELŐ SÁVSZÉLESSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA	29
8.1.3.1.	Az ADSL-kapcsolatok elérhető maximális/minimális sebességei	29
8.1.3.2.	Az SDSL-kapcsolatokok elérhető maximális/minimális sebességei	29
8.1.3.3.	Kábeltelevíziós adatátviteli szolgáltatás:	30
8.2.	A SZOLGÁLTATÁS VÁRAKOZÁS- ÉS ZAVARMENTESSÉGE	30
8.3.	A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	30
8.4.	REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT	30
8.5.	HIBABEJELENTÉS	31

**9. FOGALOMTÁR** **31**

ADSL SZOLGÁLTATÁS	31
ADSL-MODEM NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁS	31
ADSL-MODEMES SZOLGÁLTATÁS	31
AKTIVÁLÁS/LÉTESÍTÉS NAPJA	31
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)	31
ÁTHELYEZÉS	32
ÁTÍRÁS	32
EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	32
ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	32
HOZZÁFÉRÉSI PONT	32
HÚSÉGIDŐSZAK	32
INTERNET	32
LESZERELÉS	32
LÉTESÍTÉSI HELY/ TELEPÍTÉSI HELY	32
SÁVSZÉLESSÉG	32
SZÁMLAFIZETŐ	33
SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM	33
SZÁMLÁZÁSI CÍM	33
SDSL SZOLGÁLTATÁS	33
SZOLGÁLTATÓK	33
SZÜNETELTETÉS	33
TÁVKÖZLÉSI (VONALI) SZOLGÁLTATÓ	33
TELEFON-ELŐFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁS	33
TELEFON-ELŐFIZETÉS STÁTUSZA/ TELEFONVONAL STÁTUSZA	33
TELEFON-ELŐFIZETÉSES ADSL SZOLGÁLTATÁS	33
TELEFONVONAL	33

## 1. A Szolgáltató adatai

### 1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei

Megnevezése: „iSAFE” Informatikai Zrt.  
Székhelye: 1036 Budapest, Galagonya utca 5.  
Cégjegyzékszám: 01-10-046396

Rövid neve: iSAFE Zrt.  
Telephelye: 1036 Budapest, Galagonya utca 5.  
(Továbbiakban „Szolgáltató”)

### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás)

#### 1.2.1. Ügyfélszolgálat

Cím: 1036 Budapest, Galagonya utca 5.  
Telefonszám: (06/1) 453-3900  
Nyitvatartási idő: 8.30 - 16.30  
24 órás fax: (06/1) 225-8586  
Internetes honlapjának címe: [www.isafe.hu](http://www.isafe.hu)

Az ügyfélszolgálat személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket.

#### 1.2.2. Hibabejelentő

Fax: (06/1) 225-8586  
Telefon: (06/1) 453-3900  
E-mail: [helpdesk@isafe.hu](mailto:helpdesk@isafe.hu)

A hibabejelentő személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket.

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. Személyes megkeresés kizárólag az ügyfélszolgálatnál és a hibabejelentővel előre egyeztetett időpontban történhet.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 24 hónapig megőriz.

### 1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei

Nemzeti Hírközlési Hatóság	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.	Tel.: 1/468-0500
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet	1088 Budapest, József krt. 6.	Tel.: 1/459-4800
Főpolgármesteri Hivatal	1052 Budapest, Városház u. 9-11.	Tel.: 1/327-1000
Gazdasági Versenyhivatal	1391 Budapest, 62. Pf.221.	Tel.: 1/472-8900
Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseleti Hivatala	1525 Bp. Pf. 75.	Tel.: 1/457-7105
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	1535 Bp., 114. Pf. 777.	Tel.: 1/4899-100

## **2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya**

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

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

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató SAFE-FLEX szolgáltatásának igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek a Távközlési Törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, valamint a 6/2011, 13/2011 és a **2/2015. (III. 30.) NMHH** rendeleteknek 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.

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

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott Szolgáltatásokat. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a szükséges műszaki berendezésekkel és más távközlési szolgáltatással, melyek segítségével a Szolgáltatás igénybe vehető.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató által nyújtott SAFE-FLEX szolgáltatásra és az ahhoz kapcsolódó mellékszolgáltatások felhasználására, amennyiben azt előfizetői jogviszony keretében nyújtja a Szolgáltató.

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

A Szolgáltatások Előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű 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 Végfelhasználókért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

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

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

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes.



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

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

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

## **2.2.3. Közzététel**

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató Online elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi a <http://www.isafe.hu> honlapján keresztül, valamint az ügyfélszolgálati irodában kifüggeszti. A Szolgáltató a hírközlési hatóság által elfogadott, az Előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról – így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek – önálló levélben vagy a Szolgáltató által kibocsátott számlára nyomtatott vagy az ahhoz csatolt ismertetőben és/vagy az előzőekben hivatkozott honlapon keresztül tájékoztatja az Előfizetőt.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető 30 napon belül nem él kifogással a Szolgáltató felé, és ráutaló magatartásával a szolgáltatást a módosított Általános Szerződési Feltételek hatálybalépése után továbbra is igénybe veszi.

## **3. A nyújtani kívánt szolgáltatások leírása**

### **3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői**

#### **3.1.1. SAFE-FLEX**

Az iSAFE Informatikai Zrt.. célul tűzte ki az általánosan elérhető biztonságos, szélessávú adatátviteli hálózat megvalósítását. Az informatikai költségek jelentős részét a kommunikációs kiadások (bérelt vonal, telefon) teszik ki. Az adatátviteli összeköttetést igénylő alkalmazások száma, és a továbbított adatok mennyisége folyamatosan növekszik, így az igényelt sáv szélesség is egyre nagyobb, ami azonban a bérelt vonali árakat figyelembe véve nehezen finanszírozható. Erre a problémára olyan műszaki megoldást dolgoztunk ki, amely magas szintű üzemeltetési- és adatbiztonságot, nagyobb sáv szélességet és alacsonyabb költségeket tesz lehetővé. A szolgáltatás felépítése alkalmas arra, hogy meglévő bérelt vonal esetén vegyes hálózatként üzemeljen.

Jelen szolgáltatás nem minősül egyetemleges szolgáltatásnak.

#### **3.1.2. Alapszolgáltatás**

A szolgáltatás layer3 szintű virtuális magánhálózati szolgáltatást nyújt a felhasználók számára. A szolgáltatás hozzáférési pontokra az előfizetői helyi hálózatok layer 3 CPE (router, PC) alkalmazásával csatlakozhatnak. A Szolgáltató biztosítja a távközlő hálózatot, a szükséges azonosítókat, jelszavakat, IP címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés a távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást.

Jelen szolgáltatás nem minősül egyetemleges szolgáltatásnak.

#### **3.1.3. Felépítés**

Az előfizetői végpontok zárt kommunikációja biztosított, a végpontok kizárólag egymással képesek kommunikálni. A szolgáltatás az előfizető által kért összes végpontját egyidejűleg összeköti egymással, tehát kettőnél több végpont esetén is minden végpont közvetlenül képes kommunikálni

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

### **3.1.4. SAFE-FLEX – Biztonságos szélessávú adatátviteli szolgáltatás**

A megoldásunk alapja szélessávú technológiát használó IP alapú kommunikációs hálózat. A biztosítható sáv szélességek általában az ADSL technológiának megfelelőek, de szimmetrikus sáv szélességek is elérhetők, illetve eltérő technológiájú végpontok is a hálózatba köthetők. Az adatok biztonságát garantálja, hogy a kapcsolatok kialakításához nem használunk nyílt internetes összeköttetéseket. A jelátvitel egy xDSL technológiát alkalmazó alapszolgáltatás segítségével történik, de a SAFE-FLEX szolgáltatással (továbbiakban: Szolgáltatás) egy minőségileg új, zárt rendszer valósul meg. A végpontok a hálózat bármely pontjának nyílt internetes kapcsolata esetén sem érhetők el a nem nyilvános IP címek használata miatt, és a kommunikáció a végpontok között titkosított formában zajlik. Az üzembiztonságot a végpontokig felügyelt rendszer, illetve az eszközök tartalékolása garantálja.

A szolgáltatás ugyancsak alkalmas speciális célú kapcsolatok (pl.: ATM automaták forgalmának továbbítására a GBC felé, nagyvállalatok telephelyei közötti Intranet, stb.) kezelésére. A megoldás további előnye, hogy a telephelyekről Budapest felé irányuló kommunikáció nem terheli a központ hálózatát és kommunikációs kapcsolatát.

A jelenlegi bérelt vonali megoldásról az átállás fokozatos lehet, a rendszer vegyes felépítéssel (pl. Flex-Com és SAFE-FLEX) is működtethető, vagyis az áttérés az új szolgáltatásra nem okoz üzletviteli problémát.

### **3.1.5. Előfizetői hozzáférési pontok**

Az ügyfél telephelyén az alábbi hozzáférés típusokat (előfizetői interfészeket) biztosítja a szolgáltató:

100Base-TX : 100 Mb/s legalább. Cat 5-ös csavart érpár (vagy jobb minőség), RJ-45-ös UTP-s csatlakozó Adatátviteli (Ethernet) szabvány: IEEE 802.3u

Az előfizetői hozzáférési pont fizikailag a hálózat végberendezésén jelenik meg. A szükséges potenciálkiegyenlítésről és földelésről a felhasználónak kell gondoskodnia. A felhasználónak a végberendezést folyamatosan el kell látnia alacsonyfeszültségű táplálással (230 V), és amennyiben igényli, a szünetmentes vagy folyamatos tápellátást is neki kell biztosítania. A felhasználónak kell továbbá rendelkezésre bocsátani a berendezés elhelyezéséhez szükséges helyiséget és abban a berendezések működtetéséhez szükséges környezeti feltételeket (10 - +40 C fokos környezeti hőmérséklet és 20% - 75% relatív páratartalom (nem kondenzálódó)).

## **3.2. Kockázatelemzés**

Mivel a SAFE-FLEX szolgáltatás hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató minden egyes szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végez az adott ügyfélre. 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 Ügyféllel kötött szerződés lejárta után 30 napon belül az Ügyfél részére visszafizeti. Az Ügyfél számlatartozása esetén, vagy ha jelen ÁSZF 5.3. vagy 5.5. pontjában foglaltak alapján az Előfizetőt felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatarthatja az okozott kár



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

### **3.3. A szolgáltatások igénybevételének módja**

A szolgáltató által nyújtott SAFE-FLEX és a hozzá kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások közcélúak, így azt az Általános Szerződési Feltételek 4. fejezetében foglalt formai és eljárási szabályok szerint előfizetői szerződés megkötése mellett a 2.1.3. pontban leírtaknak megfelelően 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 a SAFE-FLEX 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.

### **3.4. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A szolgáltatás kiépítési helyén szükség van a SAFE-FLEX szolgáltatás megvalósításához az adatátviteli alapszolgáltatás létrehozására. Szolgáltató előfizetői igénybejelentéskor megvizsgálja ennek megvalósíthatóságát, illetve a Szolgáltatás részeként biztosított adatátvitel minőségi mutatóit. Szolgáltató a pontos szolgáltatási hely meghatározásától számított 5 munkanapon belül értesíti Előfizetőt a Szolgáltatás műszaki megvalósíthatóságáról, és annak várható paramétereiről.

A SAFE-FLEX szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

#### **3.4.1. Az alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatás**

Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik olyan vonalas telefon-előfizetéssel, vagy egyéb adatátviteli szolgáltatással, melyen a SAFE-FLEX kiépíthető, akkor Szolgáltató az Előfizető igénye alapján a helyi vonali szolgáltatótól megrendeli az alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatást, és azon -a szolgáltatóval kötött szerződés alapján- megvalósítja a saját Szolgáltatását. Szolgáltató nem vállal felelősséget a vonali szolgáltató alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatásának kiépítéséért, határidejéért, és a megvalósuló alapszolgáltatás minőségéért.

#### **3.4.2. Kábeltelevíziós hozzáférés**

Az RJ45 csatlakozójú 10BaseT kimeneti interfésszel rendelkező kábeltelevíziós modemen keresztül is létrehozható a SAFE-FLEX szolgáltatás a 3.4.1 pontban leírt feltételek szerint.

#### **3.4.3. A Szolgáltatás elérhetőségi ideje**

A Szolgáltatás a nap 24 órájában, az év minden napján elérhető, az előre bejelentett és/vagy egyeztetett műszaki karbantartások, felújítások kivételével.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

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

Előfizetőnek rendelkeznie kell a SAFE-FLEX szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközzel, mely egy darab RJ45 csatlakozójú 10BaseT interfésszel rendelkezik. Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz: hálózati kártya, switch, vagy router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérl, esetleg önmaga előállítja. A Szolgáltató kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek.

## **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. („ÁSZF + Egyedi Előfizetői Szerződés”)

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.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, és annak esetleges mellékletei kizárólag eredeti aláírással és együtt érvényesek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül, amennyiben azon a napon a szerződés mindkét fél aláírását tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltatónak még nincs a birtokában az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés ugyanakkor azt Előfizető 30 másodpercnél hosszabb időtartamban használatba vette, 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 ügyfél általi megismerésének hiánya, amennyiben a szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat.

#### **4.1.2. Szolgáltatás létesítése, a szerződés teljesítése**

A megrendelés után a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása alapján kijelölt napon, ennek hiányában a szerződés létrejöttétől számított 45 munkanapon belül indul meg a Szolgáltatás. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt, az Előfizető által választott, a 4.3.1 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 4.3.1 pontban felsorolt módok valamelyikén.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

Ha az értesítés megküldése vagy késése a szolgáltató érdekkörén kívül esik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Szolgáltató a szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az ügyfelet a létesítés várható időpontjáról, amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az ügyfél 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 ügyféllel.

#### **4.1.3. A szerződés hatálya**

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos. A hűségidőszak vállalás nem befolyásolja, hogy a szerződés határozott vagy határozatlan idejű.

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a szolgáltatást igénybevevő szerződő félre (Előfizető), illetve az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, az egyetemleges felelősséget hiteles aláírásával vállaló harmadik félre, illetve a Szolgáltatást használó végfelhasználókra.

#### **4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása**

##### **4.2.1. A szolgáltatás szünetelése**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató szünetelteti a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés részletes feltételeit a jelen ÁSZF 5.1.4 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a Szolgáltatások átmeneti szüneteltetéséről köteles az Előfizetőt legalább 15 nappal előre értesíteni.

#### **4.3. Az Előfizetői igények kezelése**

##### **4.3.1. 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 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.

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

##### **4.3.1.1. Magánszemély esetén:**

- Név, házasságkötés előtti név, születési helye és ideje
- Lakcím, ideiglenes lakcím, elérhetőség (elektronikus, telefonos, postai)
- Anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma, útleveleszáma

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

#### **4.3.1.2. Üzleti Előfizető esetén:**

- Cégszerű megnevezés
- Székhely, telephely, levelezési cím
- Adószám, bankszámlaszám
- Cégbírósi bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- Alírási címpéldány
- Kapcsolattartó személy

#### **4.3.1.3. Mindkét Előfizetői kategóriában:**

- A fizetés módja
- Mobiltelefonszám
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Jelszavak, felhasználónevek, azonosítási számok
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok.
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más távközlési szolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Amennyiben a Számlafizető eltér az Előfizetőtől, a Számlafizető nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása szükséges.

A Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat Adatvédelmi Szabályzatában rögzíti.

Az ügyfél tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton.

A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

#### **4.3.2. Változás az igénylő adataiban**

Az igénylő köteles a róla nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Amennyiben a változás a létesítés helyét érinti, azt a Szolgáltató a 4.4.2 pont szerint kezeli.

#### **4.4. Az Előfizetői szerződés módosítása**

##### **4.4.1. A hozzáférési pont földrajzi helyének és/vagy címzésének megváltoztatása**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére – ha annak nincs akadálya – rendelkezésre bocsátja a felhasználás helyének megváltozásakor az új felhasználási helyhez kötődő adatokat.

##### **4.4.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása**

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

Az áthelyezés akkor történhet meg, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja. A szolgáltatás áthelyezése az Előfizető kérése alapján legfeljebb 45 munkanapon belül létrejön abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt,



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

és az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja, illetve a feltételek biztosíthatóak. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

A szolgáltatás áthelyezésének díját az ÁSZF 7.1.2.2 pontja tartalmazza.

A 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 hűségidőszak az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei, hogy a 3.4. pontban leírtak szerint az alapszolgáltatás megvalósítható legyen.

- Amennyiben a Szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az alapszolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, vagy az Előfizető kérésére az nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az áthelyezési kérelmet az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.
- Telefon-előfizetés nélküli Szolgáltatás esetén az áthelyezés kizárólag a Szolgáltatás hűségidejének lejártát követően kérhető. A hűségidő alatt kezdeményezett Szolgáltatás-áthelyezést az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.

#### **4.4.3. 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 8 napon belül elvégzi.

A számlafizető egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a számlafizető együttes nyilatkozatára van szükség.

Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Számlafizető eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Számlafizető nyilatkozatát kéri, amelyben a Számlafizető az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

A módosítás a már korábban kiállított számlákat nem érinti.

#### **4.4.4. A szolgáltatásban bekövetkezett változások**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megváltoztatására 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 Web helyen történő beleegyezés, amennyiben az Előfizető az általa előzőleg megjelölt módon azonosítja magát. A Szolgáltató a Szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 8 nappal előre tájékoztatni.

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a szolgáltatás egyoldalú, előre nem jelzett módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a szolgáltatás használatának minőségi paramétereit, és legkésőbb a változást követő 15 napon belül köteles a hivatalos Web oldalán tájékoztatást közreadni.

A szolgáltatás árának megváltozása esetén a Szolgáltató az 5.3.5 pontban foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

#### **4.4.5. Változás az Előfizető adataiban, illetve annak kezelésében**

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkező változásokról a 4.3.2 pontban meghatározott módon tájékoztatni a Szolgáltatót.

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

#### **4.4.6. 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:

- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell az új Előfizető nevét, bejelentett lakcímét, személyigazolvány számát, anyja nevét, születési helyét, idejét.
- Cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Halotti anyakönyvi kivonat
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy a szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Egyedi 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 4.5.5 pontban részletezett jogkövetkezmények beállnak.

A Szolgáltató az Előfizető személyében beállt változásokról történő hiánytalan értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítja.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököszt 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 4.5.5. pontban részletezett jogkövetkezmények állnak be.

A jogviszony átírásának díját a 7.1.2.2. pont szabályozza.

#### **4.4.7. A Szolgáltatás státuszának váltása magánszemély és közületi között**

A módosítás az ÁSZF 7. pontjában meghatározott egyszeri és havi díjjal, ráutaló magatartással, vagy mindkét fél írásos nyilatkozatával jön létre.

A módosítás átfutása a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 nap.

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

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

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Közös megegyezéssel;
- e) Ha az előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

- f) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- g) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- h) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

#### **4.5.2. 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 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

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

Az Előfizető bármikor 30 napos rendes felmondási idővel jogosult a Szerződést felmondani. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott ügyfél és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Egyéni 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.

Előfizető általi felmondásnak minősül, ha Előfizető nem biztosítja –megszünteti- az alapszolgáltatás megvalósításához szükséges adatátvitel feltételeit.

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.

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel.

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.

Szolgáltató a Szerződést azonnal, rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha az Előfizető

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

A Szolgáltató az alábbi számlázási és felszólítási lépéseket alkalmazza a számla megküldésén felül:

- *Első e-mailes számlázási értesítés: A számla kibocsátásának napján*
- *Második felszólító e-mail: A számla fizetési határidejének lejártá után 8 nappal*
- *Első felszólító levél: A számla fizetési határidejének lejártá után 15 nappal*
- *Felmondó levél: A számla fizetési határidejének lejártá után 30 nappal*

A Szolgáltató a postán küldött felszólítási eseményekért 400 Ft+Áfa kezelési költséget számít fel.

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

*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.*

*Amennyiben az Előfizető a Szerződés megkötésekor minimális időbeni elkötelezettséget vállalt, és erre tekintettel kedvezményben részesült, például de nem kizárólag kedvezményes egyszeri és/vagy havi díjban részesült, és a Szerződés bármely okból – a Szolgáltató kötelességzegése vagy hibája miatti, és a Felek közös megegyezésének eseteit kivéve - a Szerződésben rögzített határidő előtt megszűnik, a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér megfizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke – amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben máshogy nem állapodnak meg - a Szerződésből hátralévő időszakra esedékes havi díjak összege növelve az Előfizető által ténylegesen megfizetett és a Szolgáltatás határozatlan időre szóló szerződésre érvényes egyszeri díj különbsége, melyeket az Előfizető egy összegben, a Szolgáltató által kiállított „kötbérterhelő levél” alapján, 8 napon belül köteles megfizetni. Az időbeli elkötelezettség számításának kezdete a Szolgáltatás tényleges létesítési napját követő első olyan nap, amelyre a szolgáltató havi díjat számított fel.*

*Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződést határozott időre kötötték, és a szerződés a Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondást kivéve bármely okból a rögzített határidő előtt megszűnik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben a határozott időre hátralévő díjakat a megszűnés pillanatában kötbérterhelő levélben egy összegben érvényesíteni.*

*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 Ügyfél fennálló tartozása nem haladja meg a 300 Ft-ot, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, ill. 300 Ft alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét nem fizeti vissza Ügyfélnek.*

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

### **5.1. Az Előfizető jogai**

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

Szolgáltató kizárólag az Előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. Az adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult felhasználni.

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged. Ez alól kivételt képez a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettség, illetve a Szolgáltató hivatalos kereskedelmi partnerei. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

#### **5.1.2. Betekintési jog**

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult.

Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

#### **5.1.3. 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.

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.

#### **5.1.4. A szolgáltatás szünetelésének kérése**

Az Előfizető bármikor kérheti a szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, maximum 6 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

bejelenteni. A szünetelés kérése esetén az Előfizető kezelési költséget köteles fizetni, amelyet jelen szerződés 7.1.2.2 pontja tartalmaz.

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.

Az Előfizető a szünetelés időtartamára a 7.1.3.2 pont szerinti szüneteltetési díjat köteles fizetni. Amennyiben a kialakított díj nem fedezi a Szolgáltató esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési Szolgáltató Szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak, a Szolgáltató jogosult a díjkülönbözet Előfizetővel szembeni érvényesítésére. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználó 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 szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Amennyiben az Előfizető az adathálózati, vagy távközlési szolgáltatónál szünetelteti a szerződését, amely az alapszolgáltatás nyújtásához nélkülözhetetlen, a szüneteltetés időszaka alatt Szolgáltatás-szüneteltetési díjait köteles megfizetni a Szolgáltató felé, illetve a szünetelésre vonatkozó feltételek vonatkoznak a Szolgáltatásra. Amennyiben emiatt a Szolgáltató nem tudja a Szolgáltatást nyújtani, ez az Előfizetői Szerződés Ügyfél általi felmondását jelenti, és Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés által a Szerződés idő előtti megszűnése miatti kötbért kiszámlázni.

A főszolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles a 0. pont szerinti szünetelési díjat megfizetni.

## **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 valódiságát.

### **5.2.2. 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



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig.

### **5.2.3. A Szolgáltatás szüneteltetése**

Tervezett karbantartási üzemszünet lehetséges karbantartás, szoftvercsere, -bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szolgáltató a szolgáltatást jogosult szüneteltetni, a tervezett üzemszünet idejéről a szolgáltató legalább 7 nappal előre írásban tájékoztatja az előfizetőket. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 8 órát. A szolgáltató a karbantartási üzemszünetről várható időpontját és gyakoriságát a kölcsönös tervezhetőség elősegítése céljából előre meghatározza. A karbantartási tevékenység nem eshet munkanapon a 8 és-16 óra közötti időintervallumba.

A Szolgáltató a hálózat felújítása, átalakítása, cseréje miatt naptári negyedévenként 1 nap időtartamban tervezett felújítási üzemszünetet tarthat. A szünetelés időpontjáról és tervezett időtartamáról a Szolgáltató az Előfizetőt 15 nappal a szünetelés kezdetét megelőzően értesíti.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok – a szokásos rendszeres karbantartást, felújítást 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. Ha egy naptári hónapban a szünetelés egybefüggően meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az adott hónapra eső előfizetési díjat.

### **5.2.4. A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető díjtartozása miatt**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által benyújtott számla vagy számlák határidőre történő pénzügyi rendezését bármely ok miatt elmulasztja, a Szolgáltató jogosult az első fizetési emlékeztetőt követő 30. napon az Előfizetőt részben vagy teljesen korlátozni egy vagy több szolgáltatás használatában mindaddig, amíg az Előfizető a teljes hátralékos összeget ki nem egyenlíti. Tartalom szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének szüneteltetésére.

A Szolgáltató az üzleti ügyfelek esetében Szolgáltatás korlátozott elérhetőségét napi 10 percben maximálja. A napi 10 percre korlátozott elérhetőséget az ügyfél a hét minden napján 08.00-10.00 között veheti igénybe.

A Szolgáltató a magánelőfizetők esetében Szolgáltatás korlátozott elérhetőségét napi 10 percben maximálja. A napi 10 percre korlátozott elérhetőséget az ügyfél a hét minden napján 19.00-21.00 között veheti igénybe.

A Szolgáltató a Szolgáltatást újra biztosítja, ha korlátozás indoka megszűnt.

### **5.2.5. A Szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást részben vagy teljesen korlátozni (szüneteltetni) a következő esetekben:

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
- Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.

### **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.

## **5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

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

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Amennyiben 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.

Amennyiben a Végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a Végberendezést a gyári beállításoknak megfelelően használják. Amennyiben 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, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget 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.

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

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató, a vele 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.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással vagy számlaterheléssel (beszedéssel).

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető a szolgáltatási szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, a havi számlázást követő legkésőbb hatodik illetve tizenhatodik napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a 4.3.1. pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel.

Késedelmes fizetés esetén köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[ \frac{n}{365} \right] * p / 100$$

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 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.

### 5.3.5. A díj módosítása

A Szolgáltató jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.3.1 pontban meghatározott módon tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető a módosított díjszabást nem fogadja el, jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A felmondás ideje alatt a Szolgáltató köteles az Előfizető számára a korábbi díjszabást biztosítani.

A Szolgáltató általi díjszabás-módosítás nem számít egyoldalúnak, ha azt az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékben és módon teszi. Nem számít egyoldalú

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

díjszabás módosításnak, ha kizárólag olyan Szolgáltatások havi díjai változnak, amelyek vonatkozásában az Előfizető nem rendelkezik Előfizetői Szerződéssel.

A Szolgáltató általi díjszabás-módosítás nem számít egyoldalúnak, ha azt törvényi változások – például, de nem kizárólag, a szolgáltatásra vonatkozó Áfa-kulcsban bekövetkező változás – indokolják.

Amennyiben a Szolgáltató általi díjszabás-módosítás kizárólag kiegészítő szolgáltatást érint, és a főszolgáltatásra az Előfizető hűségidőszakot vállalt, a díjszabás-módosítására való hivatkozással az Előfizető kizárólag a kiegészítő szolgáltatás esetén élhet felmondási jogával.

#### **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, bárminemű 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 információtárolást – 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 hibaelhárítás menete**

- A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.
- A Szolgáltató a hibajelentéstől számított 2 órán belül visszajelez az Előfizetőnek, majd a hibát 24 órán belül megkísérli kijavítani. A Szolgáltató az Előfizetőt a hibaelhárításról folyamatosan tájékoztatja.

Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megtenni. Ha az Előfizető az engedélyt nem adja meg, a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra (pl. telefon-vonal) nem terjed ki.

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

A számlák havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden hónap 10. munkanapjáig elkészíti és legkésőbb a 15. munkanapig postára adja. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított nyolcadik naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok.



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, vagy azonos hónapban köteles megfizetni. Előre fizetés esetén a díjak 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 átutalással, csoportos beszedéssel, a szolgáltató által kibocsátott csekken, vagy postai utalványon. A Szolgáltatónál személyesen történő kifizetésre nincs mód.

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.

#### 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 a Távközlési Törvény előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadóak.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha Előfizető kérésére történő módosítás végrehajtásakor rövid idejű - az előfizetővel előre egyeztetett időpontban történő - üzem idő kiesés történik.

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 megrendelt csomag megnevezése:	Alap	Emelt
Éves átlagos rendelkezésre állás (az előre bejelentett karbantartásokon túl)	98 %	99,5 %
Tartalékrendszer üzembeállításának maximális ideje:	16 óra	4 óra
Tartalékrendszer funkcionalitása:	teljes körű	teljes körű
Elsődleges rendszer maximális hibajavítási ideje:	48 óra	24 óra



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

Szolgáltató az Emelt rendelkezésre állást csak azon végpontokra vállalja, ahol Előfizető ISDN tartalék vonalat is megrendel, vagy rendelkezésre bocsát.

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.

A Szolgáltatónak nem kell megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet az okozott, hogy az Előfizető az adott helyzetben nem úgy járt el, ahogyan az elvárható.

## **6. Szerződő felek felelőssége**

### **6.1. Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

#### **6.1.1. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei**

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

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől 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 4.5.4 pontja alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani.

Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

#### **6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét az 5.1.3 pontban meghatározott személyeknek és/vagy szervezeteknek engedheti át.

Amennyiben 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 4.5.4 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.

#### **6.1.3. 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

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

## **6.2. Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

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

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

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

Késedelmes szolgáltatás teljesítés esetén, vagy amennyiben Szolgáltató a meghatározott karbantartási, felújítási üzemszüneti időt illetve hibajavítási időt túllépi, úgy vállalja, hogy minden késedelem, vagy kiesett teljes óra után a havi díj 1 %-ának megfelelő összegű késedelmi kötbért fizet meg az Előfizetőnek. Amennyiben az adott szolgáltatás a késedelem ideje alatt igénybe vehető, csak csökkentett minőségben, úgy a kötbér a kalkulált kötbér fele.

A fizetendő kötbér mértéke havi szinten nem haladhatja meg a havonta rendszeresen fizetendő szolgáltatási díj 50%-át.

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.

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.

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 ügyfél által.

### **6.2.3. A díjszámlázás integritása**

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az ügyfelek 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.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

#### **6.2.4. 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 adatállományában 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 hálózatán 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 és az ügyfelek felől érkező vírusos és kéretlen elektronikus levelek szűrését az Előfizető külön kérésére önálló Szolgáltatásként nyújtja.

#### **6.2.5. Vis Maior**

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok - így különösen: háborús vagy terrorcselekmények, sztrájkok, elemi csapások, villámcsapás, árvíz - 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.

Vis Maior esetén az Előfizető felhasználó neveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

## **7. Díjszabás**

### **7.1. A díjazás és számlázás alapelvei**

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor **27%-os** Áfa-kulcsot használ. A törvényi változás miatt Áfa-mérték növekedéseket a Szolgáltató előzetes bejelentés nélkül alkalmazhatja áraiban.

#### **7.1.1. Előfizetési díjak**

A szolgáltatástól függően lehetnek egyszeri díjak és havidíjak.

#### **7.1.2. Egyszeri díjak mértéke**

##### **7.1.2.1. Hálózatba-kapcsolási díjak**

Egyszeri hálózatba-kapcsolási díj mértéke: 50 000 Ft/db + ÁFA (bruttó 63.500,- Ft)  
Amennyiben az Előfizető kérésére a Szolgáltató sürgős szolgáltatás-bekötést vállal, azért 25 000 Ft + ÁFA (bruttó 31.750,- Ft) egyszeri díjat számol fel.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

### **7.1.2.2. Eseti adminisztrációs díjak**

*Helyszíni konfigurálás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás díja:*

*5.000 Ft/alkalom +3.000 Ft/óra + ÁFA (bruttó 6.350,- Ft/alkalom + 3.810 Ft/óra)  
A kiszállás km költsége: 100Ft + ÁFA (bruttó 127 F/km), amit esetenként helyi vállalkozókkal bonyolít le a Szolgáltató.*

*Szüneteltetés esetén fizetendő kezelési költség alapszolgáltatásonként:*

*5.000 Ft + ÁFA (bruttó 6.350,- Ft), melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.*

*Számla nemfizetés miatti szolgáltatás korlátozás feloldása:*

*7.500 Ft + ÁFA (bruttó 9.525,- Ft), melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.*

*Az Szolgáltatás áthelyezésének díja: 15 000 Ft + ÁFA (bruttó 19.050,- Ft)*

*Az alapszolgáltatást érintő adatátviteli szolgáltatások módosítási (jelleg, státusz, sávszélesség, típus) díjait az érintett Szolgáltató határozza meg. Előfizető a vele fennálló jogviszony alapján fizeti ezeket a díjakat.*



### 7.1.3. A havi állandó díjak mértéke

#### 7.1.3.1. A SAFE-FLEX szolgáltatás díjai

Alap (98%-os rendelkezésre állás)			Emelt (99,5%-os rendelkezésre állás)		
A hozzáférés jellege	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	A hozzáférés jellege	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
1 Mbit/s	30.000 Ft	<b>38.100 Ft</b>	1 Mbit/s	50 000 Ft	<b>63.500 Ft</b>
4 Mbit/s	45 000 Ft	<b>57.150 Ft</b>	4 Mbit/s	70 000 Ft	<b>88.900 Ft</b>
8 Mbit/s	60 000 Ft	<b>76.200 Ft</b>	8 Mbit/s	90 000 Ft	<b>114.300 Ft</b>

A fenti táblázatba foglaltaktól eltérő Szolgáltatás (18, vagy 24 Mbit/s, vagy szimmetrikus sebességű) csak külön egyeztetést követően, egyedi feltételekkel rendelhető meg.

#### 7.1.3.2. Szüneteltetés alatti díj

Az alapszolgáltatást érintő adatátviteli szolgáltatások szüneteltetési (jelleg, státusz, sávszélesség, típus) díjait az érintett adatvonalai, vagy az alapszolgáltató határozza meg. Előfizető szüneteltetés esetén a velük fennálló jogviszony alapján fizeti ezeket a díjakat.

A hozzáférés jellege	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
1 Mbit/s	5.000 Ft	<b>6.350 Ft</b>
4 Mbit/s	7.500 Ft	<b>9.525 Ft</b>
8 Mbit/s	10 000 Ft	<b>12.700 Ft</b>

### 7.2. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját Az Általános Szerződési Feltételek 5.4.3. pontja szabályozza részletesen.

## 8. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

### 8.1. Az alapszolgáltatással kapcsolatos követelmények

A SAFE-FLEX szolgáltatás minőségi megfelelőségét befolyásolja az alapszolgáltatás, és a vonali szolgáltatás minősége. Ezért Szolgáltató nagy gondot fordít ezek minőségére, és eljár a partnerszolgáltatóknál, ha az alapszolgáltatásokkal szemben kifogás merül fel.

#### 8.1.1. 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.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

**8.1.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

Éves átlagos rendelkezésre állás (az előre bejelentett karbantartásokon túl)	ALAP 98 %	EMELT 99,5 %
--	--------------	-----------------

Szolgáltató az Emelt rendelkezésre állást csak azon végpontokra vállalja, ahol Előfizető ISDN tartalék vonalat is megrendel, vagy rendelkezésre bocsát.

- **Általános rendelkezésre állás** (a külön nem felsorolt szolgáltatás-típusokra): 98%.

**8.1.3. Az Előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása****8.1.3.1. Az ADSL-kapcsolatok elérhető maximális/minimális sebességei**

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Minimális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
(1Mbit/s): 128/1280	64/160
(4Mbit/s): 256/4480	96/256
(8Mbit/s): 512/8096	192/480
(18Mbit/s): 1024/18432	320/960

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel területen	Minimális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) Invitel területen
(1Mbit/s): 128/1280	64/160
(4Mbit/s): 256/4480	96/256
(8Mbit/s): 512/8096	192/480
(18Mbit/s): 1024/18432	320/960
(24Mbit/s): 1024/24000	256/1024

A felhasználóknak a minimális sávszélesség mindig a rendelkezésükre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

**8.1.3.2. Az SDSL-kapcsolatok elérhető maximális/minimális sebességei**

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen	Minimális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s) T-Com területen
(2x1Mbit/s): 1024/1024	512/512
(2x2Mbit/s): 2048/2048	1024/1024

A felhasználóknak a minimális sávszélesség mindig a rendelkezésükre áll. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

**8.1.3.3. Kábeltelevíziós adatátviteli szolgáltatás:**

Általában:

Maximális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)	Minimális feltöltési/letöltési sebesség (kbit/s)
(1Mbit/s): 128/1024:	16/32

A helyi szolgáltatótól függ a tényleges sebesség!

**8.2. A Szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége**

- A Szolgáltatás létesítésének ideje: az Általános Szerződési Feltételek 4.1.2 pontja szerint történik.
- A Szolgáltatás rendelkezésre állása: a 8.1.2. pont szerint valósul meg.
- Az ügyfélszolgálati irodát vagy hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.
- Az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon hívó Előfizetők hívásának 75%-át legfeljebb 120 másodpercen belül fogadni havi átlagban.
- Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az általa az Előfizető használatába adott Berendezések hibásak, úgy azokat ingyenesen kicseréli. Amennyiben Szolgáltató megfelelő időn belül kicseréli a hibás Berendezést, úgy az Előfizető a hibás Berendezéssel kapcsolatos egyéb, a hatályos jogszabályok vagy az Általános Szerződési Feltételek szerinti szavatossági jogokat nem érvényesíthet.

**8.3. A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről**

Vitás kérdés esetén Szolgáltató és az Előfizető tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési Szolgáltató részletes számlája
- Más távközlési Szolgáltató mérési jegyzőkönyve
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve
- NHH mérési jegyzőkönyve
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet mérési jegyzőkönyve

A hiba elhárításának idejét az Általános Szerződési Feltételek 5.4.2. pontja szabályozza.

**8.4. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat**

A reklamációkat (műszaki, számlázási, stb.) az Előfizető kizárólag írásban teheti meg (e-mailben, faxon, postai levélben). A Szolgáltató az Előfizetői felszólamlásokat azok tartalma szerint kezeli.

A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

Amennyiben az Előfizető vitatja a Szolgáltató, mint Szolgáltató által megállapított és kiszámlázott díj összegszerűségét, az ebből eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása és számlázása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól nem kap megfelelő megoldást reklamációjára, elsősorban a felügyeleti szervekhez fordulhat.

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat a magyar bíróságokhoz. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkorai székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

### **8.5. Hibabejelentés**

A Szolgáltató az 1.2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. A hiba bejelentése szóban történik. Az Előfizető és a szolgáltatás azonosításához szükséges ügyfél-azonosító és szolgáltatás azonosító szám megadása, vagy azon telefonszám megjelölése, amelyen lévő ADSL kapcsolat használata során a hiba jelentkezik.

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

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt „BORDER” folyamat-követő rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

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.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az alábbi egyszeri díjakat 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 felméréshez: 5000 Ft+Áfa (bruttó 6.350,- Ft)

## **9. Fogalomtár**

### **ADSL szolgáltatás**

Aszimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal, kommunikációs technológia, ami digitális adatátvitelt tesz lehetővé a csavart rézérpárú telefonkábelben. Nem specifikált esetben bele értendő a Telefon-előfizetéses és a Telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás is.

### **ADSL-modem nélküli szolgáltatás**

Olyan ADSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az ADSL-modemet.

### **ADSL-modemes szolgáltatás**

Olyan ADSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető az ADSL-modemet Szolgáltatótól kapja használatra mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek között hatályosan a használati jog átadásáról rendelkezik.

### **Aktiválás/létesítés napja**

Az a nap, amikortól Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja.

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

A szolgáltatással kapcsolatban a Feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely vonatkozik a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatásra.



Hatályos 2015. szeptember 01-től.

## **Áthelyezés**

Létesítési hely megváltoztatása.

## **Átírás**

Az előfizető személyének megváltoztatása.

## **Egyedi Előfizetői Szerződés**

A Megrendelőlapon tett szerződési ajánlat elfogadásával létrejött szerződés.

*Előfizető/Ügyfél/ Végfelhasználó*

*Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás előfizetője, 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.*

## **Hozzáférési pont**

*A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (ADSL-modemes szolgáltatásnál az ADSL modem ügyfél oldali interfésze, ADSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatásoknál az ADSL modemhez kapcsolódó splitter (hálózati leválasztó szűrő) ügyfél oldali (U-R2) interfésze, SDSL szolgáltatásnál a hálózat végződtető berendezés (SDSL modem) ügyfél oldali LAN interfésze kábel-tv internet szolgáltatás esetén az ügyfélnél telepített kábeltelevíziós modem RJ45 csatlakozójú 10BaseT Ethernet interfésze).*

## **Hűségidőszak**

*Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva ügyfél az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. A szolgáltató vállalja, hogy ezen időszakon belül az akció keretében meghirdetett kedvezményes árakat nem emeli, Ügyfél pedig azt vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Ügyfél 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 együttesen.*

## **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 ingatlan.*

## **Sávszélesség**

*Az a maximális letöltési sebesség, amelyen az adott szolgáltatás üzemelhet.*

Hatályos 2015. szeptember 01-től.

### **Számlafizető**

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki az Előfizető által igénybevett szolgáltatás díjfizetésének kötelezettségét magára vállalta.

### **Számlaküldési cím**

Az a cím, ahova a Számla kézbesítésre kerül.

### **Számlázási cím**

Az a cím, amelyre az Előfizető a Számla kiállítását kérte, a Számlafizető székhelye, telephelye, lakcíme.

### **SDSL szolgáltatás**

Szimmetrikus technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú hozzáférési szolgáltatás. A szolgáltatás a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva nagysebességű, szimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

### **Szolgáltatók**

iSAFE Informatikai Zrt.. (iSAFE)), amely cég távközlési szolgáltatását távközlési szolgáltatási engedély alapján végzi.

Alapszolgáltatást nyújtó szolgáltató: olyan cég, mely a vonali szolgáltató hálózatának alapszolgáltatást megvalósítja. Például a VIVAnet Magyarország Internet Szolgáltató Kft.

### **Szüneteltetés**

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

### **Távközlési (vonali) Szolgáltató**

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató szolgáltatásait.

### **Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás**

Olyan Szolgáltatás mely létesítésének és használatának nem feltétele a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés, de feltétele a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférés.

### **Telefon-előfizetés státusza/ Telefonvonal státusza**

A közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés lakossági vagy közületi jellege.

### **Telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás**

Olyan ADSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának feltételek a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés.

### **Telefonvonal**

Hozzáférés a távközlési szolgáltató hálózatához.