

**Biatorbágyi Kábeltévé Kft.**  
szolgáltató

**Általános Szerződési Feltételek**  
vezetékes Internet szolgáltatáshoz

**Biatorbágy, Herceghalom,  
Pilisszentkereszt**

**települések területén**

Utolsó módosítás kelte: 2008.01.01.  
Hatályba lépés kelte: 2009.08.01-től

## Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe .....	3
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe.....	3
3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	3
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai.....	7
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe .....	8
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	8
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	9
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, 10	
9. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke ...	12
10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	13
11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná .....	15
12. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések ....	16
13. Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése.....	17
14. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbérmértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	18
15. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	19
16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás.....	20
17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai .....	20
18. Vegyes Rendelkezések .....	22
1.sz. Melléklet .....	23
2. sz. melléklet Adatforgalmi mérések módja.....	24
3.sz. melléklet.....	25
4.számú melléklet.....	28
5.számú melléklet.....	30
6/A számú Melléklet .....	33
6/B számú Melléklet.....	35

## 1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató neve: Biatorbágyi Kábeltévé Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve: Biatorbágyi Kábeltévé kft

Cégjegyzékszám: 13-09-073988

1.2. Székhelyének címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

1.3. Telephelyeinek címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.  
2098 Pilisszentkereszt Forrás u.7/e

## 2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe

### 2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Telefonszáma,
2051 Biatorbágy Tánicsics u. 17.	Hétfő,Szerda,Csütörtök 9-13, 14-17 óra,	23 310 633
	Kedd 9-13, 14-17	23 820 000
	Péntek 9 -13	40 696 010
	Szombat, Vasárnap Zárva	20 971 2578

### 2.2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Időtartama	Telefonszáma
Biatorbágy, Herceghalom, Pilisszentkereszt	0-24 rögzítő	06 40 696 010 06 23 310 633 06 23 820 000

2.3. Internetes honlap címe: [www.biatv.hu](http://www.biatv.hu)

## 3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

### 3.1 szolgáltatási csomagok

#### 3.1.1 „Kezdő” csomag

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 50 MB tárterülettel
Web tárhely:	50 MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	768/128 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	690/115 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	1db, mely ügyfél által natolással bővíthető
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	Korlátlan

A munkaállomáshoz 1 db (publikus, dinamikusan változó) IP címet biztosítunk Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség. A szolgáltatás garantált le-és feltöltési sebességét a 6. számú Melléklet tartalmazza.

### 3.1.2 „Alap” csomag

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	2 postafiók + „5 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 100 MB tárterülettel
Web tárhely:	50 MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2048/384 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	1840/340 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	1db, mely ügyfél által natolással bővíthető
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan

A munkaállomáshoz 1 db (publikus dinamikusan változó) IP címet biztosítunk Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség. A szolgáltatás garantált le-és feltöltési sebességét a 6. számú Melléklet tartalmazza.

### 3.1.3 „Alap PLUS” csomag

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	3 postafiók + „5 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 150MB tárterülettel
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	4096/512 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	3680/450 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	1db, mely ügyfél által natolással bővíthető
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) IP címet biztosítunk Internetszerver- szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség. A szolgáltatás garantált le-és feltöltési sebességét a 6. számú Melléklet tartalmazza.

## 3.1.4 „Haladó” csomag

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	5 postafiók + „15 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 250 MB tárterülettel
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	6144/768 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	5500/690 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db mely ügyfél által natolással bővíthető
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) IP címet biztosítunk Internetszerver- szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség. A szolgáltatás garantált le-és feltöltési sebességét a 6. számú Melléklet tartalmazza.

## 3.1.5 „Profi” csomag

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	10 postafiók + „15 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 500 MB tárterülettel
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	10240/1024 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	9200/920 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db, mely ügyfél által natolással bővíthető
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) IP címet biztosítunk Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség. A szolgáltatás garantált le-és feltöltési sebességét a 6. számú Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatási csomagok adatforgalmát a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú Mellékletében meghatározottak szerint méri. A szolgáltatási csomagok továbbadására, vagy megosztására - a Szolgáltató külön írásos engedélye nélkül - kizárólagosan a hozzáférés helyéül szolgáló előfizetői ingatlan határain belül kerülhet sor.

### 3.2 *Bérlet vonali Internet-hozzáférési csomagok*

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	2 db
E-mail:	3 postafiók + „15 db alias” 5 MB-os maximális levélméret 30MB tárterülettel
Web tárhely:	30MB tárterülettel
Maximális le- / feltöltési sebesség:	6144/1500 kbit/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség	5500/690 kbit/sec
Maximális számítógépek száma:	10 db
sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan

A csomaghoz maximum 32 db IP címet biztosítunk.

Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére a csomagban lehetőség van.

A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatása 1,5 Mbit/s adatátviteli sebességű, IP protokollt használó dedikált csatornát (sávszélességet) kínál az előfizető különböző telephelyeinek összeköttetésére. Az Előfizetői hozzáférési pontok közötti összeköttetést a Szolgáltató hozza létre az Előfizető igénye szerinti, de legfeljebb a maximális 1,5 Mbit/s nagyságú sávszélességben. Az átvitel transzparens, kétirányú átvitelt biztosít IP alapú alkalmazásokhoz.

Az (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatásra irányadó szerződéses rendelkezések - amennyiben jelen ÁSZF ettől eltérően nem rendelkezik - megegyeznek a Internet-hozzáférési szolgáltatásokra irányadó feltételekkel.

A szolgáltatások az előfizetői szerződés megkötése és a 3. számú mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

### 3.3 *Kiegészítő szolgáltatások*

#### 3.3.1 *Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése*

A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető számára lehetővé teszi, hogy a kéretlen reklámleveleket elkülönítse a számára lényeges egyéb elektronikus üzenetektől. A Szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik, így javasolt a „SPAM” mappában szereplő elkülönített levelek legalább 30 napos időközönkénti áttekintése. A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. Ha a levelet az Előfizető nem kívánatosnak minősíti, akkor a szolgáltatás az alábbi lehetőségeket biztosítja az Előfizető számára:

1. Alapbeállítás: a szűrő az Előfizető által levélszemétnek minősített leveleket a szokásos „Beérkezett üzenetek” mappa helyett egy hálózati „SPAM” nevű mappába helyezi át. Az Előfizető így a saját számítógépén futó levelezőprogramjában már nem látja a kéretlen leveleket. A „SPAM” mappa kizárólag a webmail segítségével érhető el az Előfizető postafiókjában, ahol együttesen törölheti azokat.
2. Alternatív beállítás: az Előfizető kéretlennak minősített levelei továbbítódnak a "Beérkezett üzenetek" mappába, de minden levélszemét „tárgy” mezéjébe bekerül a \*\*\*SPAM\*\*\* megjelölés, figyelmeztetve az Előfizetőt a levélszemét tenyérére. Az ilyen módon megjelölt leveleket az Előfizető mind a saját levelezőprogramja, mind a Webmail segítségével kiszűrheti és a szabályok alkalmazásával mappába helyezheti át, vagy törölheti.

3. Kikapcsolás: amennyiben a szolgáltatást kikapcsolja, minden levél változatlanul a megszokott módon továbbítódik a postafiókjába. A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a SPAM szűrőt minden egyes előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja. Abban az esetben, ha az előfizető nem kívánja a SPAM szűrőt igénybe venni, úgy azt a Szolgáltató honlapján biztosított webfelületen saját maga kikapcsolhatja, illetőleg később újra aktiválhatja, igénye szerint. A Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás igénybevétele ingyenes. A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás teljes mértékben együttműködik az E-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatással.

#### **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai**

##### **4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.**

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, szóban, illetőleg a szolgáltató Internet oldalán található elektronikus adatlapon teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- c) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- d) az igényelt Internet-hozzáférési Szolgáltatás
- e) igénybejelentés, helye, ideje;

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám megadása nem kötelező tartalmi eleme az előfizetői szerződésnek, de jelentősen megkönnyíti az Előfizető által igényelt szolgáltatás mielőbbi telepítését.

Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg, rendelkezésre állása. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akarattal eltérően nem rendelkeznek. Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még a bekapcsolás előtt a szerződést felmondja, a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű elállási díjat köteles megfizetni.

##### **4.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás az optikai- koaxiális kábelhálózaton megvalósított szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 6110), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. A szélessávú kábeles Internet hozzáférés módja a Szolgáltatónál a standard, vagy bérelt vonali hozzáférés lehet.

###### **4.2.1 Kábelmodemes hozzáférés**

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató - az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az előfizető rendelkezésére. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni,- ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is- illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az

óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az előfizető a szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (un. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 8 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (un. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 8 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen. Az Internet-hozzáférés által igénybe vett kétirányú kommunikáció aszimmetrikusan veszi igénybe a kábelhálózatot, mivel „felfelé” a kérések, „lefelé” a nagyobb sávszélességet igénylő letöltések történnek.

#### *4.2.2 Bérelt vonali Internet hozzáférés*

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési csomagok esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel (MLLN) kábelrendszerén egy meghatározott sáv szélességet, ennél fogva az Internetezésnek a csomagokban feltüntetett sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek. A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfelelés tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz.

#### *4.2.3 Bérelt vonali szolgáltatás*

A jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott bérelt vonali szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által megjelölt előfizetői hozzáférési pontok között igényelt szabványos összekötő áramkört enged át az Előfizető kizárólagos használatára díj ellenében, A Szolgáltató a hálózati végpontok között az IP alapú forgalom számára transzparens átviteli kapacitást nyújt. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja a nódé előfizetői CMTS (Kábel Modem Termináló Rendszer) portját, a helyi hálózati szakaszt, valamint az előfizetőnél elhelyezett vonal végződtető berendezéseket (kábel modem). Az Előfizető felé a szolgáltatás Ethernet interfészen keresztül valósul meg a fentiekben meghatározott berendezések segítségével, amelyeket a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára. Az előfizető a kábelmodem Ethernet interfészére csatlakoztatott, ethernet szabványnak megfelelő eszközzel veheti igénybe a szolgáltatást.

#### **4.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai**

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincs időbeli korlátja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú Mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Szolgáltató képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az Előfizető a Ügyfélszolgálati Irodákban tájékozódhat. A Szolgáltatónak az EHT értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az Előfizetői Szerződés kötését bármikor megtagadhatja, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek kábeltelevíziós számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

#### **5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva**

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 90%-ban az igénybejelentést követő 20 (húsz) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

#### **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat a jelen Általános Szerződési Feltételek 6. számú Melléklete tartalmazza.

## 7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

### 7.1 Az előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg. Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre, a határozott időtartamú szerződés természetes személy Előfizető esetén maximum 6 (hat) hónapra köthető.

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási
- b) rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- c) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- d) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- e) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási
- f) száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- g) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- h) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- i) a szerződés tartama;
- j) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- k) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- l) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- o) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- p) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- q) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai! Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- r) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési

helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét. Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát. Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

### **7.2 Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat**

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkor általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételektől, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez;
- d) amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- e) amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles. Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

## **8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei,**

A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

### **8.1 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
  - da) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
  - db) új szolgáltatási csomagok bevezetése;
  - dd) a szolgáltatási terület növekedése, azzal, hogy- amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását; Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30

(harminc) nappal köteles a jelen ÁSZF 18.1.1 pontjában meghatározott módon tájékoztatni, az alábbi tartalommal:

- e) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- f) a módosítások lényegének rövid leírása
- g) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- h) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- i) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- j) a módosítás indokolása
- k) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása

új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **8.2 Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetmény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, vagy az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg. Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

### **8.3 Az egyszeri díjfizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei**

#### **8.3.1 Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni. Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatással, illetőleg - különösen bérelt vonali Internet esetén - megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha az új Szolgáltatás Hozzáférési Ponton a Szolgáltató rendelkezik a Szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételekkel, ám a kábeltelevíziós kapcsolat az Előfizetőnél nincs kiépítve, abban az esetben az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábeltelevíziós kapcsolat kiépítésének díját is köteles megfizetni. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a 3. számú Melléklet tartalmazza. A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

### 8.3.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető. Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan. A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kérik nem természetes személy igénylőre, a nem természetes személy illetve egyéni előfizetőre vonatkozó a 3. számú mellékletben közölt egyszeri csatlakozási díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak. Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 8.3.3 Csomagmódosítás

A Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák. Az új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató - az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt - a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyhoz, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik. A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

### 8.3.4 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást - ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

## 9. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

### 9.1 Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 8 munkanappal. A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen - egyéni előfizető esetében - maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt. A bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatások szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincsen mód. A szünetelés időtartama alatt - miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt

fenntartja az Előfizető e-mail címeit, webtárhelyét, IP cím tartományát - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával - amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik - a szolgáltató - külön értesítés nélkül - visszakapcsolja a szolgáltatást.

### **9.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető az első 6 hónapban díj fizetésére nem köteles, majd ezt követően az ASZF 3. mellékletében szereplő szolgáltatás szüneteltetési díj megfizetésére kötelezett. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről - amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

### **9.3 Felektől független okok miatti szünetelés**

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

## **10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. A Szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

### **10.1 A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás**

A modemes Internet-hozzáférési csomagok esetében a

Szolgáltató a szolgáltatási csomagok között ún. sávós forgalmi struktúrát állított fel, melynek értelmében a különböző csomagok más-más az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget tartalmaznak. Erre a Szolgáltatónak a sáv szélességgel való gazdálkodása, s ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség túllépését jelenti, ha az adott hónap első és utolsó naptári napja között a szolgáltatási csomaghoz hozzárendelt, az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget az előfizető teljes mértékben felhasználja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az előfizető az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség 80%-át eléri, a szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel. A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sáv szélesség csökkentését jelenti. Ha a hozzáférési pont megengedett forgalma meghaladja adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget, akkor a

Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 2. számú Mellékletben foglaltak szerint korlátozza. Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

### **10.2 Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás**

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtarozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozhatja. A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség teljes leállítását jelenti

### **10.3 Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás**

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - "Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ASZF 4. számú Mellékletét képezik. Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ASZF 4. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti. Amennyiben az előfizető bármely, a Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével. Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató valamely előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell. Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt. Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

- az eltávolított, illetőleg hozzáférhetővé tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát. A kifogás átvételkor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el. Ha az érintett előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani. Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, azaz az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az

Előfizető magyarázatot nem ad, vagy az megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja. A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## **11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **11.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;

### **11.2 Előfizetői felmondás**

Az határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

### **11.3 Szolgáltatói felmondás**

#### *Előfizető szerződésszegése miatt*

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett - döntése alapján - a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni. Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

### 11.3.2 Előfizető díjtarozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha:

- 1) a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- 2) havi előfizetési díj hiányában a, vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot,
- 3) az előfizető a díjtarozás összezszerúségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

### 11.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani. Az szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

## 12. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásba rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe). A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, folyamatvezérlőben archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban

a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az idő pontegyeztetés lehetőségéről. Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 6. számú Melléklet tartalmazza. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűleg hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti. Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért. Kizárólag a szolgáltató - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

### **13. Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése**

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van -azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén -a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére.

A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére

azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt. A vizsgálat folyamán - többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tény érői való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet. Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

#### **14. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbérmértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

##### ***14.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén***

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár

elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az

előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### **14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a kábeltelevíziós rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósan minősülő hiba kijavítását - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig - nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a, amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

#### **14.3. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Hírközlési Hatóság

(A területi irodák címét lásd 18.2 pont).

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

(A területi szervek címét lásd 18.2 pont).

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

### **15. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a kábeltelevíziós hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt -kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a [www.biatv.hu](http://www.biatv.hu) honlapon, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

## **16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás**

### **16.1 Személyes adatok kezelése**

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi. A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

### **16.2 A Felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése**

A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a) a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat az előfizető szolgáltató részére megadja
- b) a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására. A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. Amennyiben az Előfizető ezt a cserét elmulasztja akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget. A felhasználói neveket, és jelszavakat a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn az Előfizető számára - ideértve a szolgáltatás szünetelésének időtartamát is. AZ Előfizetői Szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk - mint korlátos erőforrások - a Szolgáltató által törlésre kerülnek.

## **17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti. Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi díjak

### **17.1 Számlázás gyakorisága**

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre. Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

### **17.2 Számlázás integritása**

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

### **17.3 A díjkiegyenlítés határideje**

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

### **17.4 Fizetési módok**

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit. Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (kábeltelevízió, Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- a) a régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

#### **17.4.1 Készpénzes fizetési módok:**

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

#### **17.4.2 Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:**

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

### **17.5 Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték. Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig. A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszaütés közti időszakra.

### **17.6 A Szolgáltatási Díjak számítása**

A szabadáras Internet-hozzáférési

szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

## **18. Vegyes Rendelkezők**

### **18.1 Az előfizetők tájékoztatása**

#### **18.1.1 Közzététel**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- c) országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg köteles a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálaton közzétenni;
- d) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot;

#### **18.1.2 Értesítés.**

- a) Általános értesítés Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:
- b) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy ii) egyéb hírközlési úton (pl.: Képújság, e-mail);

### **18.2 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

1. Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520,

2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

3. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25; Telefon:4577-141; Telefax: 4577-105

### **18.3 Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek**

1. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefon:

(1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,

**1.sz. Melléklet**

Szolgáltatási Területek

Biatorbágy, Herceghalom, és Pilisszentkereszt Kábeltévé hálózattal ellátott területe

## 2. sz. melléklet Adatforgalmi mérések módja

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerül.

A nyilvános Internet felé irányuló forgalomnak számít minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok) amelynek célja a Szolgáltató hálózatán kívüli található és a nyilvános Internet felől érkezőnek minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok), mely a Szolgáltató hálózatán kívülről érkezik. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. A mért forgalmat az adatcsomagok fejlécében található IP címek alapján rögzíti a rendszer és ezek alapján azonosítja, hogy melyik Előfizetőhöz tartozik az adatsomag.

Az alkalmazott hálózat üzemeltetési-felügyeleti rendszer biztosítja, hogy az Előfizető részére kiosztott IP címet csak az Előfizető használhassa. Amennyiben az Előfizető IP címe megváltozik (ez időről időre megtörténhet), abban az esetben a Forgalom Mérési Rendszer az új IP címhez fogja rendelni az Előfizető adatforgalmát. Amint az adott Internet-hozzáférési csomag által biztosított sávszélességen átvihető adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kap a Szolgáltatótól, és a 100% elérésekor a rendszer kábel modem által maximálisan elérhető sávszélességét maximum 90%-kal csökkenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is - iöbeli korlát nélkül - lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa. Az adatforgalom összesítése naponta történik, és a szolgáltatás weblapjának forgalom információs oldalán az Előfizető által ellenőrizhető az azt követő napon, ahogyan az rögzítésre kerül. Minden a Szolgáltató hálózatát elhagyó, vagy oda belépő forgalom adminisztrációs információja (forrás és cél cím, használt protocol és port szám), amelyet a Szolgáltató az Előfizetőhöz rendelt IP címhez köt, későbbi hivatkozás és biztonsági okok miatt a Szolgáltató által az

Adatvédelmi Tájékoztatóban foglalt ideig megőrzésre kerül. A Szolgáltató csak a fent említett adminisztrációs információkat rögzíti, a forgalom adattartalmát nem. A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára - annak kérésére - az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

## 3.sz. melléklet

## Szolgáltatási Díjak

## 1. A Modemes Internet szolgáltatás egyszeri díjai

A DÍJAK ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE		MÉRTÉKE (BRUTTÓ)
Az Internet szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az Internet-hozzáférési kapcsolat kiépítéséért fizetendő	Belépési Díj	természetes személy / nem természetes személy	0 Ft
Meglévő Kábeltelevíziós kapcsolat, vagy kábeltelevíziós és Internet szolgáltatás együttes rendelése esetén			0 Ft
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	természetes személy / nem természetes személy	5 000 Ft
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásba való ismételt bekapcsolás esetén,	Visszakapcsolási díj	természetes személy / nem természetes személy	5 000 Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	természetes személy / nem természetes személy	5 200 Ft
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	természetes személy / nem természetes személy	2 600 Ft
Az előfizetői szerződés megkötését követően, de még a szolgáltató teljesítését megelőző időszakban, az ügyfél előfizetői szerződésbontásakor fizetendő.	Elállási díj	természetes személy / nem természetes személy	4 000 Ft
Az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén fizetendő.	Átírási Díj	természetes személy / nem természetes személy	1 000 Ft
Az előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomagról másik csomagra történő váltás esetén fizetendő díj.	Csomagmódosítási Díj	természetes személy / nem természetes személy	0 Ft
Az ügyfél által fizetendő díj, mely a szolgáltatás hozzáférési helyre kihelyezett kábelmodem visszaszolgáltatásának elmaradása esetén a Szolgáltató kártalanítására szolgál.	Megtérítési díj		Kábelmodem A mindenkori, szolgáltató által meghatározott és igazolt beszerzési érték
Az ügyfél kérésére szolgáltatás-szüneteltetés ideje alatt fizetendő készenléti díj	Szüneteltetési díj	természetes személy / nem természetes személy	500 Ft /hó

## 2. A Bérelt vonali Szolgáltatások egyszeri díjai

### 2.1 A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás egyszeri díjai:

A DIJAK ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE		MÉRTÉKE
Az Internet szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az Internet-hozzáférési kapcsolat kiépítéséért fizetendő.	Belépési Díj		0Ft + áfa

### 2.2 Az (IP alapú) bérelt vonali szolgáltatás egyszeri díjai

ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE		MÉRTEKE
A szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az (IP alapú) Bérelt vonali kapcsolat kiépítéséért fizetendő.	Belépési Díj		50 000Ft + áfa
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új			20 000Ft+áfa
szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj		20 000FT+áfa
Az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna	Átírási díj		1,500 Ft + áfa
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási Díj		6,000 Ft + áfa

### 1. Szolgáltatási Csomag

KEZDŐ csomag	2 417 Ft+ Áfa/hó
ALAP csomag	4 000 Ft+áfa/hó
ALAP PLUSZ csomag	5 667 Ft+áfa/hó
HALADÓ csomag	6 667 Ft+áfa/hó
PROFI csomag	8 000 Ft+áfa/hó

**Kiegészítő szolgáltatások díjai:**

Havi díjas opciók:

Szolgáltatás	Havi díj
Fix publikus IP cím	1 920 Ft/hó+áfa
E-mail postafiók bővítés (5 db)	1500 Ft/hó+áfa
E-mail postafiók bővítés (25 db)	4800 Ft/hó+áfa
E-mail tárhely bővítés (100 MB)	1600 Ft/hó+áfa
Webtárhely bővítés (50 MB)	1920 Ft/hó+áfa
További dinamikus IP cím	800 Ft/db/hó+áfa

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg. Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a

mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni. Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

**3. Béreltvonalai Internet-hozzáférés**

Basic Szolgáltatás díjai:	24 000 Ft + áfa/hó
---------------------------	--------------------

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg. Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető

díjtartozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni

**4. (IP alapú) Bérelt vonali szolgáltatás**

(IP alapú) Bérelt vonali szolgáltatás: 24,000 Ft + áfa/hó. Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg. Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

#### 4.számú melléklet

##### **Engedélyezett Használat Elvei**

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

##### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények. Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

##### 2. A hálózathasználat irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

##### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

### 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet

adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalom figyelés

(sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen

forgalom figyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

## 4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni.

Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (1. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4. 1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól,

hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a

szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel. A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ASzF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

## 5.számú melléklet

### Adatvédelmi tájékoztató

#### 1. Bevezetés

A Biatorbágyi KTV kft (a továbbiakban: "szolgáltató", vagy "Biatorbágyi KTV kft.") a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 253J2001 Korm. rendelet 2.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi. Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

#### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.x);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.
- d) A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- e) A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 253.12001. (XII. 18.) Korm. rendelet.
- f) A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249J2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;

#### 3. Definíciók

##### I) Személyes adat

a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

##### II) Adatkezelés:

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalát] és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

##### III) Adatfeldolgozás:

Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

##### IV) Adattovábbítás:

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

##### V) Nyilvánosságra hozatal:

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

##### VI) Adatkezelő:

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

##### VII) Adatfeldolgozó:

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

##### VIII) Gépi feldolgozás:

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

IX) Adattörlés: adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## 6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

### 6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás A szolgáltató

a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja; vagy visszavonhatja.

### 6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz; hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára. A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül; vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja; ha meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII.tv. 9.§.). Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén. a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások. mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### 6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

#### 6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követesések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,

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

#### 6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat: a) a nemzetbiztonság;

b) a honvédelem és a közbiztonság védelme, c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint

d) a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek Kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - közös adatbázist hoznak létre. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni. A szolgáltató az előfizető előfizetői szerződésben szereplő - 249/2001 Korm. 6.§. (4) szakaszában előírt kötelező - adatait a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy

b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen,

illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett:

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőként haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv. illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 253/2001. (XII.18 ) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

### 6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban emutett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán. A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

**Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban- szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívait adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

**Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkori rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni; hogy adatokat tároló; hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

### 6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§. (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

a) tájékoztatást kémi adatainak kezeléséről: valamint adataiba betekinteni: b) adatainak helyesbítését kémi; Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§). Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számiázási adatokat - évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni az előfizetőnek. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számiázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

### 7. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Vogel Henrik

Beosztása: Ügyfélszolgálati vezető

Címe 2051. Biatorbágy Táncsics utca 17.

tel.: 06-23-310-633

### 8. Az előfizető jogorvoslati lehetősége

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti. Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

## 6/A számú Melléklet

## Minőségi Mutatók

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	<30 nap	<14nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	<84 óra	<84 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	>95%	>95%
Ügyfélszolgálat bejelentkezésének arány	szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosított hívások.	>95%	>95%

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	- az az átlagos leilletve feltöltési sebesség, amely az esetek 90%-ban garantált	- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja		
		<b>Garantált letöltési sebesség</b>		
768 Kbps			>690 kbit/s	>690 kbit/s
2 Mbps			>1840 kbit/s	>1840 kbit/s
4 Mbps			>3680 kbit/s	>3680 kbit/s
6 Mbps			>5500 kbit/s	>5500 kbit/s
10 Mbps			>9200 kbit/s	>9200 kbit/s
Bérelt Vonali Int.			=5500 kbit/s	=5500 kbit/s
		<b>Garantált feltöltési sebesség</b>		
128 Kbps			>115 kbit/s	>115 kbit/s
384 Kbps			>340 kbit/s	>340 kbit/s
512Kbps			>450 kbit/s	>450 kbit/s
768 Kbps			>690 kbit/s	>690 kbit/s
1 Mbps			>920 kbit/s	>920 kbit/s
Bérelt Vonali Int.			=1350 kit/s	=1350 kit/s

## 6/B számú Melléklet

Minőségi mutatók eredményei a 2008-as évben

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték	Teljesítési érték
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	<30 nap	<14nap	14 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	<84 óra	<84 óra	22 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	>95%	>95%	99,9987 %
Ügyfélszolgálat bejelentkezésének arány	szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosított hívások.	>95%	>95%	

Garantált (átlagosan elvárható) feltöltési sebességek sávszélességenként:

<b>512/96 kbps</b>	<b>85,6</b> Kbps	0,91 %
<b>1536/128 kbps</b>	<b>124,8</b> Kbps	0,98 %
<b>3096/384 kbps</b>	<b>421,6</b> Kbps	1,10 %
<b>5120/512 kbps</b>	<b>526,4</b> Kbps	1,03 %
<b>8192/768 kbps</b>	<b>773,6</b>	1,01 %
		0,91 %

Garantált (átlagosan elvárható) letöltési sebességek sávszélességenként:

<b>512/96 kbps</b>	<b>540</b> Kbps	1,05 %
<b>1536/128 kbps</b>	<b>1431</b> Kbps	0,93 %
<b>3096/384 kbps</b>	<b>2859</b> Kbps	0,92 %
<b>5120/512 kbps</b>	<b>5062</b> Kbps	0,99 %
<b>8192/768 kbps</b>	<b>7797</b> Kbps	0,95 %

## Egyedi előfizetői adat szerződés

**Szolgáltató:** Biatorbágyi Kábeltévé Kft.  
**Cím:** 2051 Biatorbágy, Táncsics utca 17.  
**Postacím:** 2051 Biatorbágy, Pf. 25.  
**E-mail:** [ugyfel@biatv.hu](mailto:ugyfel@biatv.hu);  
**Cégjegyzék száma:** 13-09-073988  
**Tel.:** 06-23/310-633 (rögzítő) és 06 20 971 25 78  
**Bankszámlaszám:** ING Bank 1370-0016-0450-9013-00000000

	S Z E R Z Ő D Ő F É L A D A T A I
Ügyfél tölti ki!	<p><b>Szerződő fél neve*</b> /cégszerű elnevezése**:</p> <p>Leánykori neve*:</p> <p>Anyja neve*:</p> <p>Születési helye és ideje*: (város) 19.</p> <p>Személyi igazolvány száma* / adószáma**:</p> <p>Egyéb azonosító száma* (útlevél vagy jogosítvány vagy cégbejegyzés, a megfelelőt kérjük aláhúzni):</p> <p>Szerződő fél címe*, **: (város) (közterület) (házsám)</p> <p>Tartózkodási helye*: (város) (közterület) (házsám)</p> <p>Számlázási címe**: (város) (közterület) (házsám)</p> <p>Bankszámlaszáma**:</p> <p>Számlavezető hitelintézet neve**:</p> <p>Számlavezető hitelintézet címe**:</p> <p>Képviselő neve**:</p> <p>Képviselő születési helye és ideje**: (város) 19</p> <p>Telepítés pontos címe*, **:</p> <p>Kapcsolattartó neve és telefonszáma (melyen napközben is elérhető, időpont-egyeztetés céljából):</p>

\* Csak természetes személy előfizető esetében kell kitölteni

\*\* Csak üzleti előfizető esetén kell kitölteni

<b>Csomagok:</b>		
Kezdő (768/128k)	ALAP(2M/384k)	ALAP Plus (4M/512k)
HALADÓ (6M/768k)	PROFI (10M/1M)	
<b>Fizetés módja:</b> <input type="checkbox"/> Készpénzáttalási megbízás (csekk) <input type="checkbox"/> Banki átutalás		
1. E-mail cím.....	@biatv.hu	jelszó: .....
2. E-mail cím .....	@biatv.hu	jelszó:.....
POP3: mail.biatv.hu	Webmail: www.biatv.hu	
SMTP: mail.biatv.hu		

## Az adatátviteli szolgáltatás a kábeltelevízió szolgáltatás egyik díjsomagja, annak elválaszthatatlan része, külön nem vehető igénybe.

Kijelentem, hogy a jelen előfizetői szerződéssel kapcsolatban az általam megadott adatok a valóságnak megfelelnek. Abban az esetben, amennyiben az általam megadott adatokban változás következik be, arról a Szolgáltatót 8 napon belül írásban tájékoztatom. Kijelentem továbbá, hogy a Biatorbágyi KTV kft.-vel szemben a jelen előfizetői szerződés megkötésének időpontjában lejárt kiegyenlített tartozásom nem áll fenn. Tudomásul veszem továbbá, hogy ha ilyen tartozásom mégis fennáll, úgy a szerződés érvénytelen.

### 1. Tájékoztató az Előfizetői szerződéshez

Az előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik a szükséges mellékletek és a Budapesti Hírközlési Felügyelet által jóváhagyott Általános Szerződési Feltételeket tartalmazó Vállalkozási feltételek. A Vállalkozási Feltételek a Szolgáltató által meghatározott azon feltételrendszer, amely tartalmazza a jelen szerződés által nem részletezett, de annak tartalmát képező előfizetői jogviszony tartalmi elemeit, különösen az előfizetői jogviszony létrejöttét, megszűnését, valamint az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vehető szolgáltatások típusait, igénybevételek módját és feltételeit. A Vállalkozási Feltételek mindenkor hatályos példánya és az annak részét képező Díjszabás a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában tekinthető meg. Az Előfizető e szolgáltatásokat a szerződés hatálya alatt, a mindenkor hatályos Díjszabásban közzétett szolgáltatási díjfizetése ellenében veheti igénybe.

### 2. Ügyfélszolgálati irodák

2051 Biatorbágy Táncsics utca 17.  
2098 Pilisszentkereszt Forrás utca 7/e

### 3. A Szolgáltató jogai és kötelezettsége

A Szolgáltató ezen szerződés hatálya lépésének időpontjától vállalja szolgáltatás nyújtását Előfizető részére, oly módon, hogy a hálózathoz kapcsolódó végpontot létesít, amelyen az Előfizető az adathálózati szolgáltatásokat a szerződésben foglaltak mellett a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti. A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik arról, hogy az átadás követően a szolgáltatás megfeleljen a Vállalkozási Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető használhassa és biztosítja, hogy az összeköttetés a szabványokban meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot hogy hetente egy alkalommal, lehetőség szerint alacsony forgalmú időpontokban max. 2 óras időtartamra a szolgáltatást általános karbantartási munkák végzése céljából szüneteltesse. A Szolgáltató nem felelős az Előfizető tulajdonú hálózat, vagy végberendezés hibáiból, hiányosságaiból adódó hibákért, illetve nem minősül a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha az Előfizető az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja. A Szolgáltató a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetése kapcsán tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, s azokat a kifejezetten jogszabályi kötelezés és az előfizető hozzájárulásának eseteit kivéve nem szolgáltatja ki. A Szolgáltató az Előfizető adatait a jelen szerződés függelékét képező adatkezelési hozzájárulásnak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető súlyos szerződésszegése esetén, annak írásbeli indoklása mellett felmondhatja azt követően, hogy a szerződésszegés megszüntetésére 15 napos határidővel az Előfizetőt felszólította és ez a határidő eredménytelenül telt le. A szolgáltató a Vállalkozási Feltételekben meghatározott esetekben azonnali hatállyal jogosult felmondási jogával élni. A Szolgáltató a számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés, a rendszer elleni támadás esetén jogosult az előfizetői szerződés azonnali hatállyal felmondani. A Szolgáltató semmilyen felelőséget nem vállal a hálózaton az Előfizető által terjesztett anyagokért, azok tartalmáért kizárólag az Előfizető felel. A Szolgáltató jogosult a szerverén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és az etikai kódex szabályait sértő anyagok azonnali eltávolítására.

### 4. Az előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizető a szerződésben feltüntetett belépési díjat a számla kézhezvételét követő 30 napon belül köteles megfizetni. Tudomásul veszi, hogy ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató jogosult nyilvántartási rendszeréből törölni, és az esetlegesen felszerelt végpontot leszerelni. A szerződés aláírásával az általános szerződési feltételeket (Vállalkozási Feltételek) elfogadja. Az Előfizető az egyszeri belépési díj megfizetésén túl a szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételeért a mindenkor érvényes díjszabásnak megfelelő díjakat a Vállalkozási feltételekben szabályozott díjfizetési rendnek megfelelően határidőre megfizeti. A belépési, szerelési és havi előfizetési díj a tárgy hónapban előre esedékesek, míg a forgalom díját utólag kell megfizetni.

Az egyszeri díj a szerződés megszűnésekor nem jár vissza. A számla teljesítéséért a jelen adathálózati szolgáltatási szerződés előfizetője a felelős, abban az esetben is ha a szolgáltatást nem ő vette igénybe. A számla teljesítésének részletes feltételeit a Vállalkozási Feltételek tartalmazza.

Az előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül, 15 napos határidővel felmondhatja.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az adathálózat használata során köteles betartani a hálózati viselkedés általános etikai szabályait, valamint az előfizetői szerződés mellékletét képező, a Szolgáltató által hatályban levő Etikai Kódexben foglaltakat. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a SPAM (kéretlen reklám-anyag) küldése szigorúan tilos és a szerződés azonnali hatályú felmondását vonja maga után.

### 5. Késedelmes és hibás teljesítés

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. (a távközlésről szóló 1992. évi LXXII. Törvény 11.§(1) bekezdése). A szolgáltató nem köteles megtéríteni sem az Előfizető elmaradt hasznát vagy azon költségeit, amelyek az Előfizetőt ért vagyoni hátrány megszüntetéséhez szükségesek.

A szolgáltató felelőssége felróhatósa esetén áll fenn, azaz mentesül a kárterítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. Nem minősül a Szolgáltató részéről felróható magatartásnak, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy az Előfizető érdekkörében ill. nekik felróható okból következik be.

A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik. A kötbér mértéke a kötbér-alap 0,3%-a naponta, de legfeljebb a kötbér-alap 10%-a.

A Szolgáltató hibás teljesítés esetén az Előfizető részére a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés havi díjából jóváír, amennyiben az a hibát az előfizetői szolgáltatási-hozzájárulási pont működésképtelensége okozza és a hibaelhárítás meghaladja a hiba bejelentésétől számított 3 munkanapot.

### 6. A szerződés érvényessége és hatálybalépése

Jelen előfizetői szerződés megkötésének időpontja az a nap, amelyen az igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz visszaérkezik, hatálybalépése pedig az a nap, amikor az Előfizető a belépési díjat megfizeti. A belépési díj akkor tekinthető megfizetettnek, ha az a Biatorbágyi Kábeltelevízió Kft. számlájára vagy pénztárába beérkezett. Amennyiben a szerződés kézbesítésétől vagy átadásától számítva 30 napon belül az aláírt szerződés a szolgáltató részére nem érkezik vissza és/vagy a díjfizetés nem történik meg, úgy a szolgáltató téríti vevényes ajánlott levélben szólítja fel az igénylőt azzal, hogy amennyiben a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem küldi vissza a szerződést ill. nem fizeti be a belépési díjat, a Szolgáltató az igénylést nyilvántartásából törli.

### 7. Vegyes rendelkezések

Jelen előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Vállalkozási Feltételeket kell alkalmazni.

A Szolgáltató Vállalkozási feltételei ügyfélfogadási időben az Ügyfélszolgálaton megtekinthetők.

A Felek tudomásul veszik, hogy a Polgári Perrendtartás 36§(2) bekezdésében szabályozott különös illetékességi okokra tekintettel az üzletkötés vagy a teljesítés helyének bírósága előtt is jogosultak peres eljárást kezdeményezni. Előfizető kijelenti, hogy mind jelen előfizetői szerződés, mind a Szolgáltató Vállalkozási Feltételeinek tartalmát megismerte, és abban foglaltakat tudomásul vette, a szolgáltatás az általa választott módon került biztosításra.

A Biatorbágyi Ktv kft adathálózati szolgáltatásai csak a BKTV kft területén és a vele szerződésben álló szolgáltatók területére eső végpontokról vehetők igénybe.

Szolgáltató, a Vállalkozási Feltételek mellékletében közzétett területen lévő érvényes kábeltelevízió előfizetők részére szolgáltató Adathálózati hozzáférést.

### 8. Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

Az előfizető ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei 4.a. mellékletét képező Adatkezelési Szabályzatában foglaltakat, hogy a szolgáltató személyes illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységnek megvalósítása céljából felhasználja.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény – vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából kezelje.

Igen

Nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat idegen célú üzletszerzés céljából kezelje.

Igen

Nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény – vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából harmadik személy részére átadja.

Igen

Nem

### 9. Nyilatkozat a szolgáltatás feltételeiről:

Amennyiben a szolgáltatás megszűnését követően a használatra átadott technikai eszközök visszaszolgáltatására az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül az előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy az előfizető kötelezettséget vállal a használatra bocsátott technikai eszközök értékének teljes körű megtérítésére.

### 10. Nyilatkozat előfizetői jellegéről:

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 6.2 pontjában leírt adatok rendelkezésére bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

Egyéni előfizető

Nem egyéni előfizető

A jelen Előfizetői szerződés a mellékleteivel együtt érvényes.

#### Mellékletek:

1. sz. melléklet: díjszabás
2. sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
3. sz. melléklet: Etikai kódex kivonat

Kelt: ....., 200 .....

Szolgáltató .....

Előfizető .....

**Az előfizetői szerződés 1. számú melléklete**  
A Biatorbágyi KTV kft adathálózati díjszabása

**2007. március 1.-től**

**Díjtételek**

Szolgáltatási csomag	Egyszeri díj	Havi díj	Forgalmi díj	Sávszélesség	Din. IP cím(db)	E-mail (db)	E-mail tárhely (Mb /db)
I.	<b>0.-</b>	<b>2 900</b>	0	<b>768/128</b>	1	1	50
II.	<b>0.-</b>	<b>4 800</b>	0	<b>2048/384</b>	1	2	50
III.	<b>0.-</b>	<b>6 800</b>	0	<b>4096/512</b>	1	3	50
IV.	<b>0.-</b>	<b>8 000</b>	0	<b>6144/768</b>	1	5	50
V.	<b>0.-</b>	<b>10 000</b>	0	<b>10240/1024</b>	1	10	50

**A fenti díjak tartalmazzák az áfát!**

**A szolgáltatás díjai nem tartalmazzák a társaság kábeltévé szolgáltatásának díjait.**

**II. Kiegészítő opciók díjai:**

Havi díjas opciók:

Szolgáltatás	Havi díj	Kérem (x)
Fix IP cím	<b>2 400 Ft/hó</b>	
E-mail postafiók bővítés (5 db)	2 000 Ft/hó	
E-mail postafiók bővítés (25 db)	6 000 Ft/hó	
E-mail tárhely bővítés (100 MB)	2 000 Ft/hó	
Webtárhely bővítés (50 MB)	2 400 Ft/hó	
További dinamikus IP cím	<b>100 Ft/db/hó</b>	

**Internet telepítés: 6 000.- Ft**

**kérem**

**nem kérem**

**A fenti díjak tartalmazzák az áfát!**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a szolgáltatás feltételeit részben vagy egészében módosítsa az irányadó ASZF idevágó pontjai szerint.

