

***COLLECT HUNGÁRIA NONPROFIT  
KÖZHASZNÚ KFT.  
Általános szerződési feltételek***

*Készült:* Pécs, 2002.03.12

*Utolsó módosítás:* 2009. május 01.

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....</b>	<b>3</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYI CÍME .....	3
1.2	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, TÁVKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, NYITVATARTÁSA .....	3
<b>2</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK TÁRGYA ÉS HATÁLYA .....</b>	<b>3</b>
2.1	AZ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA.....	3
2.2	AZ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA.....	3
2.3	KÖZZÉTÉTEL.....	3
<b>3</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....</b>	<b>3</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA .....	3
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA .....	4
3.3	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI .....	4
3.4	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS IGÉNYBE VÉTELÜK MÓDJA .....	4
<b>4</b>	<b>EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI.....</b>	<b>4</b>
4.1	A SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.....	4
4.1.1	<i>Szerződéskötés.....</i>	4
4.1.2	<i>Hozzájárás létesítése, a szerződés teljesítése, üzembe helyezésre vállalt célérték.....</i>	5
4.1.3	<i>A szerződés hatálya.....</i>	5
4.2	A SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI KORLÁTOZÁSA .....	5
4.2.1	<i>Alkalmi szolgáltatás .....</i>	5
4.2.2	<i>A szolgáltatás szünetelése .....</i>	5
4.3	AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE .....	6
4.3.1	<i>Nyilvántartás és értesítés .....</i>	6
4.3.2	<i>Változás az Előfizető adataiban .....</i>	7
4.4	EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	7
4.4.1	<i>A Hozzájárás pont helyének és/vagy címzésének megváltoztatása.....</i>	7
4.4.2	<i>Számlázási cím módosítása .....</i>	7
4.4.3	<i>A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben bekövetkező változások .....</i>	7
4.4.4	<i>Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében.....</i>	8
4.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŰNÉSE.....	8
4.5.1	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről.....</i>	8
4.5.2	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....</i>	8
4.5.3	<i>A határozott idejű szerződés megszűnése.....</i>	8
4.5.4	<i>A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....</i>	9
4.5.5	<i>Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizető Szerződés megszűnése esetén.....</i>	9
<b>5</b>	<b>SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>9</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI .....	9
5.1.1	<i>Adatkezelés adatvédelem.....</i>	9
5.1.2	<i>Betekintési jog .....</i>	10
5.1.3	<i>A használat átengedése más részére .....</i>	10
5.1.4	<i>A szolgáltatás szünetelésének kérése.....</i>	10
5.1.5	<i>Tudakozó szolgálat.....</i>	10
5.2	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI .....	10
5.2.1	<i>Az Előfizető nyilvántartása.....</i>	10
5.2.2	<i>Az Előfizető forgalmának figyelése .....</i>	10
5.2.3	<i>A Szolgáltatás szüneteltetése .....</i>	11
5.2.4	<i>Ellenőrzés.....</i>	11
5.3	AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI .....	11
5.3.1	<i>Engedélyezett végberendezés használata .....</i>	11
5.3.2	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>	11

5.3.3	<i>A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele.....</i>	11
5.3.4	<i>Díjfizetés.....</i>	11
5.4	<b>A SZOLGÁLTATÓ KÖTELESSÉGEI .....</b>	12
5.4.1	<i>A Szolgáltató köteles meghatározni: .....</i>	12
5.4.2	<i>Távközlési titoktartás.....</i>	12
5.4.3	<i>Ügyfélszolgálat.....</i>	12
5.4.4	<i>Hibabejelentő elérhetősége, hibakezelés folyamata, hibaelhárítási célértékek.....</i>	13
5.4.5	<i>Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárításban.....</i>	14
5.4.6	<i>A számlázás módja és a díjbeszedés rendje.....</i>	14
5.4.7	<i>Kártérítés .....</i>	14
5.4.8	<i>Adatszolgáltatás az Előfizető számára .....</i>	15
<b>6</b>	<b>SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE .....</b>	<b>15</b>
6.1	<b>AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE .....</b>	15
6.1.1	<i>A szolgáltatás viszonteladásának feltételei .....</i>	15
6.1.2	<i>A hozzáférés jogosulatlan átengedése.....</i>	15
6.2	<b>A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE.....</b>	16
6.2.1	<i>Késedelmes, hibás, csökkent értékű szolgáltatás.....</i>	16
6.2.2	<i>A díjszámlázás integritása.....</i>	16
6.3	<b>VIS MAIOR.....</b>	16
<b>7</b>	<b>DÍJSZABÁS .....</b>	<b>16</b>
7.1	<b>A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI .....</b>	16
7.1.1	<i>Előfizetési díjak .....</i>	16
7.2	<b>HOZZÁFÉRÉSI DÍJAK MÉRTÉKE.....</b>	17
7.2.1	<i>Alapszolgáltatás hozzáférési díjak .....</i>	17
7.2.2	<i>Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai .....</i>	17
7.2.3	<i>Kiegészítő szolgáltatások jeltovábbítási és jeltárolási díjai.....</i>	17
7.2.4	<i>Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban .....</i>	17
7.3	<b>SZÁMLÁZÁS, A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA</b>	17
<b>8</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL .....</b>	<b>18</b>
8.1	<b>KÖVETELMÉNYEK.....</b>	18
8.1.1	<i>Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton.....</i>	18
8.1.2	<i>A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége.....</i>	18
8.1.3	<i>A hozzáférési pont megengedett forgalma.....</i>	18
8.1.4	<i>Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....</i>	18
8.2	<b>A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....</b>	18
<b>9.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE .....</b>	<b>18</b>
9.1	<b>SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....</b>	18
9.2	<b>NEM MEGFELELŐ TELJESÍTÉS ESETÉN TÖRTÉNŐ ELŐFIZETŐI VISSZATÉRÍTÉS .....</b>	19
9.3	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE .....</b>	19
9.4	<b>INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK A FOGYASZTÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEI.....</b>	20

# Általános szerződési feltételek

## 1 A szolgáltató adatai

### 1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. 7632 Pécs, Siklósi út 52.

### 1.2 A szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, nyitvatartása

*Hibabejelentő és ügyfélszolgálati iroda:*

7632 Pécs, Siklósi út 52.

Tel:	munkaidőben:	80/20 50 10,
	munkaidőn kívül üzenetrögzítő:	80/20 50 10
	munkaidőn kívül	72/502-100
	Fax:	72/443-581,
	E-mail:	<a href="mailto:ch@collect.hu">ch@collect.hu</a> .
	internetes honlap címe :	<a href="http://www.collect.hu">www.collect.hu</a>

Nyitvatartás:

telefonos elérhetőség: 8.00-16.00 óráig

fizikai nyitvatartás: munkanapokon 8.00-16.00 óráig

telefonos műszaki segélyszolgálat telefonos elérhetősége: 0-24 óra

## 2 Az általános szolgáltatási feltételek tárgya és hatálya

### 2.1 Az általános szolgáltatási feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

- Az általános szolgáltatási feltételek célja Internet hozzáférés, domain és e-mail szolgáltatások biztosítása az előfizetők (igénybevevők) részére.
- A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja az általános szolgáltatási feltételekben meghatározott szolgáltatásokat. Az előfizetőnek rendelkeznie kell a szükséges műszaki berendezésekkel és más távközlési szolgáltatással, melyek segítségével a szolgáltatás igénybe vehető.
- A szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az általános szolgáltatási feltételek személyi hatálya kiterjed az előfizetőre és a szolgáltatóra.

### 2.2 Az általános szolgáltatási feltételek időbeli és területi hatálya

- Az általános szolgáltatási feltételek az internet szolgáltatás tekintetében Pécs város területén érvényesek, a kiegészítő szolgáltatások tekintetében pedig az ország egész területén érvényesek.
- *A Szolgáltatás időbeli hatálya a nyilvántartásba vételtől számítva határozatlan időre szól.*

### 2.3 Közzététel

Jelen Általános szolgáltatási feltételeket a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft on-line elektronikus úton, internetes honlapján mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodáiban kifüggeszti.

## 3 A szolgáltatás leírása

### 3.1 A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

*a) Internet hozzáférés biztosítása helyi kapcsolt rendszereken.*

A szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az előfizetői berendezés valamelyik kommunikációs csatornán csatlakozni képes az Internet hálózatra. A hozzáféréshez a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft biztosítja a domain név szervizt, vagy az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat.

### 3.2 A szolgáltatás igénybevételének módja

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon az előfizető által kiépített kifizetés intranetes hálózat biztosítja. A Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft rendelkezik a megfelelő szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát.

### 3.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

- Az előfizetőnek rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel és távközlési szolgáltatással.
- A szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

### 3.4 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybe vételük módja

A szolgáltatásokat az előfizetői szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

#### a) Internet szolgáltatás esetén

- Domain Name szervíz
- IP cím kiosztás (az Előfizető automatikusan megkapja a szükséges méretű tartományt)
- e-mail szolgáltatás
- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás

## 4 Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei

### 4.1 A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

#### 4.1.1 Szerződéskötés

A szolgáltatás igénybevételére a felek a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft, mint Szolgáltató - a továbbiakban Szolgáltató - és a szolgáltatás igénybevevője, a Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséig mint Igénylő - a továbbiakban Igénylő - között, az Előfizető ajánlata alapján írásbeli előfizetői szerződés jön létre.

A szerződéskötésre az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott megrendelő lap alapján kerül sor.

Előfizető megrendelésében legalább a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- a) az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- b) a szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- c) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- d) az igénybejelentés helye, időpontja.

Szolgáltató a hozzá beérkező ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

Amennyiben Igénylő ajánlata nem megfelelő, az esetben Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben Előfizető ennek nem tesz eleget abban az esetben megrendelését a nyilvántartásból törölni lehet.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, az esetben a megrendelés beérkezését követő 30 napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát az megrendelésben foglaltak alapján.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés - mint közcélú távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés - megkötésére a Szolgáltatót, az alább felsorolt kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli.

Nem terheli szerződéskötési kötelezettség a Szolgáltatót, ha az Igénylőnek

- a) a szolgáltatóval szemben a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van, vagy
- b) a korábbi Egyedi Előfizető Szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából hat hónapon belül mondta fel. (lásd: 4.5.2)

Az Igénylő a szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot ezen 30 napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, ajánlata a nyilvántartásból törölhető.

Az egyedi előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Igénylő által is aláírt szerződést. Díjfizetés az igénybe vett szolgáltatás alapján az 5.3.4 és az 5.4.5 pontok alapján történik. Az Egyedi Előfizető Szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

#### *4.1.2 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése, üzembe helyezésre vállalt célérték*

Az 1.1 pontban foglalt szerződés alapján szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, legkésőbb 10 napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a szolgáltatást megindítani. Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az általános szolgáltatási feltételekben illetve a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- a) ha az Előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 10 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.
- c) ha az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás.

#### *4.1.3 A szerződés hatálya*

Az egyedi előfizetői szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Baranya megye területén hatályos, mindenkor feltételezve a Szolgáltató a szolgáltatási jogosultságot. A szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi vagy sem.

## **4.2 A szolgáltatás időbeli korlátozása**

### *4.2.1 Alkalmi szolgáltatás*

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az előfizetői szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre. Ebben az esetben a felek a szerződés feltételeiben külön állapodnak meg.

Az alkalmi szolgáltatás időtartama maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet.

Alkalmi szolgáltatás esetén a szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az alkalmi szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban egyidejűleg rögzítik.

### *4.2.2 A szolgáltatás szünetelése*

Az Előfizető kérelmére lehetőség van a szolgáltatás szünetelésére.

Előfizető rendelkezése alapján a határozott időre - de maximum 12 hónapra - kért szünetelés a határozott idő lejártával ér véget.

Határozatlan időre- de maximum 12 hónapra - kért szünetelés alatt a szolgáltatás visszakapcsolását az Előfizető bármikor írásban kérheti szolgáltatótól.

A szolgáltatás szüneteltetése alatt a díjfizetés szünetel.

Szünetelés az esetén az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

Szolgáltató a szolgáltatások átmeneti korlátozásáról vagy szüneteléséről, valamint azok várható idejéről legalább 3 nappal előre köteles tájékoztatni előfizetőt.

### 4.3 Az előfizetői igények kezelése

#### 4.3.1 Nyilvántartás és értesítés

Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti Előfizetőtől és az adatokat kizárólag a szolgáltatás illetve a előfizetői szerződés teljesítése érdekében tarthatja nyilván és használhatja fel.

Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 5.1.2 pont szerint betekinthez.

Szolgáltató az egyedi előfizetési szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.

a) egyéni Előfizető esetében:

1. név, leánykori név
2. lakóhely vagy tartózkodási hely,
3. a szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok; (így különösen: anyja neve, személyi igazolvány száma, ideiglenes lakcíme, születés idő, hely)

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében:

1. cégszerű megnevezés,
2. székhely (telephely),
3. bankszámlaszám;
4. cégjegyzékszám
5. adószám
6. képviselő
7. jogi személy esetén, azon személyek akik a szolgáltatás igénybevételére jogosultak

c) mindkét előfizetői kategóriában:

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye), hívószáma
2. a díjkiegyenlítés módja,
3. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak
4. a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
8. kiegészítő szolgáltatások,
9. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
10. az általános szolgáltatási feltételektől való eltérések.
11. szükség szerint értesítési cím
12. az előfizetőt terhelő belépési díj mértéke, a belépési díjon felüli, az előfizető által fizetendő szerelési költségek várható összege; valamint az előfizetőt terhelő egyéb díjak mértéke

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal elektronikus, és hagyományos postai úton tájékoztatni, valamint ügyfélszolgálatán közzétenni.

Átírás esetén az előfizetőnek nem kell díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a kérelmezésétől számított 15 nap.

A Vállalkozási Feltételeket, az Egyedi előfizetői Szerződést illetve a szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton, vagy az Előfizető kérésére telefaxon illetve hagyományos postai úton. Amennyiben szükséges illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

#### 4.3.2 *Változás az Előfizető adataiban*

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetési Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 5 munkanapon belül - bejelenteni Szolgáltató részére. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat Szolgáltató részre.

Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

### 4.4 **Egyedi Előfizetési Szerződés módosítása**

#### 4.4.1 *A Hozzáférési pont helyének és/vagy címzésének megváltoztatása*

Előfizető írásbeli kérelmére, Szolgáltató a szolgáltatás helyének illetve felhasználó nevének megváltoztatására irányuló kérelemnek, annak kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem elintézésnek nincs akadálya - így különösen a megváltoztatni kért cím (felhasználó név) már foglalt, azt más használja.

A szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### 4.4.2 *Számlázási cím módosítása*

Előfizető bármelyik naptári hónap 1. napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően előterjesztett kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor mert az Előfizetőnek az Egyedi Előfizetési Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás 4.3.2 pont szerinti bejelentésének minősül.

#### 4.4.3 *A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben bekövetkező változások*

Az Egyedi Előfizetési Szerződés módosítására - a jelen pontban meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződés módosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Szolgáltató műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződésben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

Szolgáltató a szolgáltatás körében bekövetkező változásokról - így különösen a szolgáltatások bővüléséről, új szolgáltatások lehetőségeiről, vagy szolgáltatások megszűnéséről - a szolgáltatás leírását és árát is tartalmazóan, legalább 15 nappal előre köteles elektronikus, és írásban hagyományos postai úton tájékoztatni az előfizetőt, valamint ügyfélszolgálatán közzétenni.

Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott árakat a Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, közleménnyel módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban a közlemény megjelenésétől számított 30. napon léphetnek életbe. A szolgáltatás árának módosulására vonatkozó közleményt Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon közzétenni, így különösen ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről elektronikus levél formájában tájékoztatni Előfizetőt.

Új szolgáltatások igénybevétele illetve szolgáltatás törlése vagy lemondása esetén az Egyedi Előfizetési Szerződés megfelelő módosítása szükséges, jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

#### 4.4.4 *Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében*

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilvántartott bármely adatának megváltozását a 4.3.2 pont rendelkezéseinek megfelelően Szolgáltatóval közölni.

Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új számlázási illetve nyilvántartási rendszerre való áttérés, szükséges új adat nyilvántartása, vagy feleslegessé váló régi adat törlése esetén - a változást megelőzően vagy amennyiben ez nem lehetséges azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

### 4.5 **Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

#### 4.5.1 *Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről*

Az Előfizető jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani.

A felmondást mindenkor legalább ajánlott levélpostai küldeményként, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a másik fél részére.

#### 4.5.2 *Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről*

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje -ha az előfizető részéről szerződésszegés nem történt- nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását köteles megküldeni írásbeli értesítéssel levélben valamit elektronikus levélben, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

#### 4.5.3 *A határozott idejű szerződés megszűnése*

Amennyiben a felek között a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés 2.1 pontja alapján alkalmi szolgáltatásra vonatkozó szerződés jön létre, a szerződés automatikusan megszűnik a meghatározott - maximálisan 6 (hat) hónapos - idő lejártával vagy a felek által meghatározott egyéb feltételek bekövetkezésekor.

A meghatározott időre kötött szolgáltatás megszűnése esetén Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatási idő végeztétől számított 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, és részére a szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

#### 4.5.4 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik:

- ha a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- ha bármelyik fél az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint akár rendes akár rendkívüli felmondással felmondja;
- ha az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani

A határozatlan időre kötött szolgáltatás megszűnése esetén Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjától számított 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, és részére az szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

#### 4.5.5 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizető Szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között Egyedi Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató - figyelemmel az 4.5.3. és 4.5.4 pontok rendelkezéseire is - a szerződés megszűnését követő 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralevő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét, valamint a letétként elhelyezett összeget is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben ha az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit - pl.: letéti díj, alapidj - jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

## 5 Szerződő felek jogai és kötelezettségei

### 5.1 Az Előfizető jogai

#### 5.1.1 Adatkezelés adatvédelem

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az előző két bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely már a fentiekben nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

### 5.1.2 *Betekintési jog*

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

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen korlátlanul valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatosan folyamatos technikai segélyszolgálatot tart fenn, amely az év bármely napján 24 órán keresztül elérhető.

A technikai segélyszolgálatot az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor részére megadott telefonszámon, vagy elektronikus levélcímen érheti el.

### 5.1.3 *A használat átengedése más részére*

Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetén a társaság alkalmazottai által jogosult a szolgáltatást igénybe venni. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül másnak át nem engedheti.

Az jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megkötésekor köteles megjelölni azokat a személyeket akik a szolgáltatás igénybevételére jogosultak.

Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető kizárólag közeli hozzátartozói számára engedheti át a szolgáltatás igénybevételét.

Előfizető a Szolgáltató által, a részére átadott a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói nevet illetve jelszót köteles titokban tartani, azt harmadik személynek - figyelemmel jelen pont rendelkezéseire, nem adhatja át.

### 5.1.4 *A szolgáltatás szünetelésének kérése*

Az Előfizető kérelmére lehetőség van a szolgáltatás szünetelésére.

Előfizető rendelkezése alapján a határozott időre - de maximum 12 hónapra - kért szünetelés a határozott idő lejártával ér véget.

Határozatlan időre- de maximum 12 hónapra - kért szünetelés alatt a szolgáltatás visszakapcsolását az Előfizető bármikor írásban kérheti szolgáltatótól.

A szolgáltatás szüneteltetése alatt a díjfizetés szünetel.

### 5.1.5 *Tudakozó szolgálat*

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

## 5.2 **A Szolgáltató jogai**

### 5.2.1 *Az Előfizető nyilvántartása*

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításhoz, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató az Előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés erre vonatkozó rendelkezéseit.

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseinek érvényesítéséhez, szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizető által nyilvántartott adatait felhasználhatja.

### 5.2.2 *Az Előfizető forgalmának figyelése*

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására.

A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel.

A Szolgáltató az Előfizető adatait a 6.2.2 pontban meghatározott pontossággal méri és tartja nyilván.

### 5.2.3 *A Szolgáltatás szüneteltetése*

Szolgáltató a fejlesztésekkel együtt járó, vagy egyébként műszakilag indokolt karbantartások, javítások és fejlesztések miatt bekövetkező üzemszüneteket illetve esetleges minőségromlásokat legalább 15 nappal előre, írásbeli értesítéssel levélben valamint elektronikus levélben bejelenti, azokról az előfizetőket tájékoztatja és az üzemszünet illetve a minőségromlás időtartama nem haladja meg a műszakilag indokolt mértéket de maximum 48 órát.

### 5.2.4 *Ellenőrzés*

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, amelynek keretében hibaelhárításhoz, jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni.

A Szolgáltató jogosult továbbá az általános szolgáltatási feltételekben meghatározottak szerint az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani. (Lásd: 4.5.2)

## 5.3 **Az Előfizető kötelezettségei**

### 5.3.1 *Engedélyezett végberendezés használata*

Előfizető kizárólag a más távközlési szolgáltató illetve a Szolgáltató által elfogadott és a Hírközlési Területi Hivatal által engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ az esetben a szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből a Szolgáltatót kár éri - így különösen a Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik - Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

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

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt - kivéve a Szolgáltató tulajdonát képező és a Szolgáltató érdekében működő berendezések - végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a szolgáltatás minőségének romlásáért vagy egyébként nem megfelelő voltáért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, az esetben az Előfizető köteles az ebből eredő, a Szolgáltatót ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések, amelyek Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja a számítógép-hálózatok használatának etikai szabályait, (többek között on-line elérhető Internet Activity's Board RFC 1087)

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az etikai normák megsértése a 4.5.2 pont szerint az egyedi Előfizetői Szerződés felmondását vonhatja maga után.

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

Az Előfizető a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a szolgáltatás hozzáférési pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik amelynek kijavítása Szolgáltató kötelessége, az esetben az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a javítást el tudja végezni, illetve a szükséges berendezéshez illetve munkaterülethez a bejutás biztosítva legyen.

Amennyiben Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések, amelyek Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy Szolgáltató a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

### 5.3.4 *Díjfizetés*

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az Egyedi Előfizetési Szerződésben megállapított módon - így különösen a használati idő adat illetve forgalmi adat alapján - díjat esedékességének idejében megfizetni.

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető a 5.4.5 pontban meghatározott késedelmi kamatot köteles fizetni.

A díjfizetés az Egyedi Előfizetői Szerződés mellékletét képező Díjszabás szerint leszámított összeg alapján történik.

A Szolgáltató jogosult a Díjszabást egyoldalú közleményével módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a 4.4.3 pont szerint legkorábban a közzétételtől számított 30 nap elteltével lép érvénybe.

Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 30 napon belül nem fogadja el, az esetben jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 4.5.1 pont rendelkezése alapján felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részre.

## **5.4 A Szolgáltató kötelességei**

### *5.4.1 A Szolgáltató köteles meghatározni:*

- az általa vállalt minőségi követelményeket,
- ezek igazolásának, tanúsításának módját,
- a vállalt hibaelhárítási határidőt.

A Szolgáltató szavatolja és a Szolgáltatás biztosítása esetén az átadást követően folyamatosan gondoskodik arról, hogy a Szolgáltatás megfelel a jelen ÁSZF-ben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető szerződés fennállta alatt távközlési szolgáltatás igénybevételére használhatja, és biztosítja, hogy az összeköttetés a távközlési szabványokban meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen.

### *5.4.2 Távközlési titoktartás*

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése és teljesítése illetve a szolgáltatás teljesítése során, tudomására jutó az Előfizetőt érintő bármely adatot tény vagy információt bizalmas adatként és üzleti titokként köteles kezelni.

Szolgáltató a tudomására jutó adatokat tényeket és egyéb információkat kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítéséhez illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. (Lásd: 6.2.1)

A Szolgáltató az távközlési titoktartásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseit köteles megtartani - különös tekintettel az 2001. évi XL. törvény (A hírközlésről); a 249/2001(XII.18.) Korm. rendelet (A távközlési előfizetői szerződésekről); a 1992. évi LXIII. törvény (A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseire.

### *5.4.3 Ügyfélszolgálat*

Szolgáltató az Előfizetői igények teljesítésére - így különösen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására, szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, reklamációk ügyintézésére - az általános szolgáltatási feltételek 1.2 pontjában meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz a beérkezést követően 1 órán belül továbbítani.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Az ügyfélszolgálat helye: 7632 Pécs, Siklói út 52.  
 nyitva tartási idő: munkanapokon 8.00-16.00 óráig  
 telefonszáma: 80/20 50 10  
 elektronikus levélcíme: ch@collect.hu

A fentiek szerint az Előfizető által bejelentett hibákat Szolgáltató haladéktalanul köteles kivizsgálni és amennyiben szükséges megkezdeni a hiba elhárítását a 5.4.3 pont rendelkezési szerint.

Amennyiben az Előfizető vitatja a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. mint Szolgáltató által megállapított és kiszámlázott díj összegezését, az ebből eredő jogvitában Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása és számlázása helyes volt.

A vitákat a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. igyekszik békés úton rendezni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól nem kap megfelelő megoldást reklamációjára, fordulhat a elsősorban a **Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez**: 7621 Pécs, József A. u. 19 telefonszám: 72/525-572

majd a

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához**: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53., telefonszám: 72/508-800, [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat a magyar bíróságokhoz. Bármely, az általános szolgáltatási feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind a Szolgáltató, mind az Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkor székhelye szerint illetékes, jelenleg Pécsi Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

#### 5.4.4 Hibabejelentő elérhetősége, hibakezelés folyamata, hibaelhárítási célértékek

Szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) működésképtelensége miatt igénybe vehetősége lehetetlen.

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

A szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás a 4.3.1 fejezet a), b), és c) 1. pontjában meghatározottakon túl, tartalmazza a következőket is:

- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye.

Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

Ha a hibabejelentés az

a) pontban meghatározott hibára vonatkozik, a Szolgáltató köteles a hibát a bejelentést követő három napon belül kivizsgálni. A vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a II. bekezdésben említett hibaokok közé tartozik;
- a hiba kijavítását megkezdte és három munkanapon belül elhárítja;

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

Ha a hibabejelentés

b) pontban meghatározott hibára vonatkozik, a Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított három munkanapon, azaz 72 órán belül elhárítani.

Ha a szolgáltató a meghatározott határidőket túllépi, a késedelemért köteles az Előfizető részére a 6.2.1 pontban meghatározott mértékű kötbért fizetni.

Ha az Előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes hírközlési felügyeletről kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről.

#### 5.4.5 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárításban

Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más szolgáltatókkal, hozzáférést biztosító szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez az Előfizető megbízása szükséges az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részre. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azon időtartammal ameddig az Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

*Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.*

#### 5.4.6 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokért a előfizetési és egyéb díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetési és egyéb díjakat, számla ellenében fizeti be.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálattól, megfelelő azonosítása után bármikor felvilágosítást kérhet.

Előfizető a Díjtáblázat szerinti állandó összegű szolgáltatási alapdíjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve az adatfoglalomtól függő díjakat havonta utólag a Szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Előfizető a szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén - 8 napon - belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében készpénzzel történő befizetéssel az ügyfélszolgálatnál.

Amennyiben Előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esett, a beérkező befizetéseket mindenkor a korábban kiállított számlák tökeösszegének és az ezekre vonatkozó esedékes késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kell fordítani.

Szolgáltató a számlát kizárólag az egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató a 4.4.2 pont szerint módosítja.

Előfizető késedelmes fizetése esetén a évi 20 % késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

#### 5.4.7 Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az általános szolgáltatási feltételekben, az Egyéni Előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére.

Amennyiben Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik Előfizető részéről, az esetben Szolgáltató a bejelentett igényt köteles kivizsgálni és arra 30 napon belül érdemi nyilatkozatot tenni. Szolgáltató az érdemi nyilatkozat tételi határidőt, egyoldalú a másik félhez intézett, írásbeli nyilatkozatával egy alkalommal maximum 15 nappal meghosszabbíthatja.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését.

A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén az érdemi nyilatkozat megtételére megszabott 45 napos határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre legfeljebb 45 napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben Előfizető kárigényét jogi úton érvényesítheti Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét Előfizető részére bejelenteni.

Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 45 napon belül köteles reagálni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

Amennyiben Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el Szolgáltató az igényét jogi úton érvényesítheti.

#### 5.4.8 *Adatszolgáltatás az Előfizető számára*

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató az előző bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási 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 az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

## 6 **Szerződő felek felelőssége**

### 6.1 **Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

#### 6.1.1 *A szolgáltatás viszonteladásának feltételei*

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

Amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti az esetben a szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetési Szerződést a 4.5.2 pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani.

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

#### 6.1.2 *A hozzáférés jogosulatlan átengedése*

Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az 5.1.3 pontban meghatározott személyeknek engedheti át.

Amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetési Szerződést a 4.5.2 pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be.

A szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén a Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetési Szerződés alapján fennálló felelőssége alól.

## **6.2 A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

### *6.2.1 Késedelmes, hibás, csökkent értékű szolgáltatás*

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő, a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Az első bekezdésben foglaltak nem teljesítése esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

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 (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. 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 az előző bekezdésben 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.

### *6.2.2 A díjszámlázás integritása*

Jelen esetben nem értelmezhető

## **6.3 Vis Maior**

Ha Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok - így különösen: háborús vagy terror cselekmények, sztrájkok, elemi csapások, villámcsapás, árvíz - miatt nem képes, az esetben a szolgáltatás szünetel. Ilyen esetben az Előfizető által előre megfizetett alapidő díjat és egyéb szolgáltatási díjat Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Egyedi Előfizetési Folyószámláján tartja.

Vis Maior esetén az Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

## **7 Díjszabás**

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

#### *7.1.1 Előfizetési díjak*

A szolgáltatástól függően lehetnek havi alapidő díjak, portdíjak, lehetnek átalánydíjak, vagy tartalmazhatnak bizonyos mennyiségű forgalmat.

## 7.2 Hozzáférési díjak mértéke

### 7.2.1 Alapszolgáltatás hozzáférési díjak

#### Internet alapszolgáltatás hozzáférési díjak

Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás számára

Szolgáltatás	Havi díj*	garantált sávszélesség 2 mbit/sec
Korlátlan hozzáférés helyi hálózaton keresztül	4.800 Ft	

A szolgáltatás 1 db e-mail címet tartalmaz.

\* 20% ÁFA-t tartalmazó díj

### 7.2.2 Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Szolgáltatás	Havi díj*	Tárterület havi díj
a./ További egyéni levélcím	840 Ft	
b./ WWW szerver bérlet (+5 db e-mail cím és DNS)	3.000 Ft	1000 Ft/100MB 200 MB felett
d./ Domain name service elsődleges (Pl.:www.ugyfel.hu)	1.800 Ft	
e./ Domain name service másodlagos	480 Ft	
f./ Csak e-mail hozzáférés	840 Ft	

\* 20% ÁFA-t tartalmazó díj

\* Az e-mail címekhez darabonként 300 MB tárhely biztosított

### 7.2.3 Kiegészítő szolgáltatások jeltovábbítási és jeltárolási díjai

Lásd a 7.2.2. pontban

### 7.2.4 Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

Lásd a 7.2.2. pontban.

## 7.3 Számlázás, a számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját és a díjbeszedés rendjét az általános szolgáltatási feltételek 5.4.5 pontja szabályozza részletesen.

A számlák havi rendszerességgel készülnek, a hónap második felében, lehetőleg 18. napján. A fizetési határidő: nyolc nap. A számlák előkészítésük napján kerülnek postázásra ajánlott levélben.

- Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki.

- Hozzáférési díjak (havi alapidíjak, portdíjak és átalánydíjak)

A folyó havi alap-, vagy átalánydíjakat a Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. a szolgáltatás tárgyhavának elején számlázza ki.

- Jeltovábbítási és jeltárolási díjak (óradíj, kilobyte, megabyte és tárfoglalási díjak)

Ezeket a díjakat a Collect Hungária Kht. az igénybevételt követő hónap elején számlázza ki.

## 8 A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

### 8.1 Követelmények

#### 8.1.1 Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

- A hálózat rendelkezésre állása

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, a legrosszabb esetben 98%-ban áll rendelkezésre.

- Az előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása

Az előfizetői berendezés hálózati csatlakozási pontra kapcsolt vonal esetén 2 mbit/s sebességgel

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé.

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összfelhasználói sávszélesség igényével. A Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie.

A Collect Hungária Nonprofit Közhasznú Kft. külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. A DataNet hálózatnak ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

#### 8.1.2 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

A szolgáltatás létesítésének ideje: az általános szolgáltatási feltételek 4.1.2 pontja szerint.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a 8.1.1 pont szerint.

#### 8.1.3 A hozzáférési pont megengedett forgalma

A forgalom a portsebességtől és protokolltól függő, de adminisztratív szempontból nincs korlátozva.

#### 8.1.4 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 15 perc lehet.

Az ügyfélszolgálatot telefonon hívó Előfizető maximum 6 csöngést kell kivárnia.

### 8.2 A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

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

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve
- HIF mérési jegyzőkönyve
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet mérési jegyzőkönyve

A hiba elhárításának idejét az általános szolgáltatási feltételek 5.4.3 pontja szabályozza.

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

### 9.1 Szolgáltatás minőségi célértékei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a mindenkor hatályos jogszabályokban és szabványokban meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A Szolgáltató által figyelembe vett szabványok, ajánlások különösen az alábbiak: IP (Internet Protokoll) - RFC791, TCP - RFC 793, Ethernet - IEEE802.3, ITU-T X.21, G.703, PPP (Point to Point Protocol), HDLC, BGP 4 - RFC1771, RFC2283, RFC2858., 10baseT - ISO 8802-3.9, 100baseT - ISO 8802-3.9, Fast Ethernet.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje nem lehet kevesebb az elvi rendelkezésre állási idő 90 %-ánál.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a tervszerű karbantartás időtartama,
- b) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- e) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

## **9.2 Nem megfelelő teljesítés esetén történő előfizetői visszatérítés**

Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

- a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.
- b) A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) szolgáltatás legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.
- c) A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. E célértékeket a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

A csökkentett minőségi követelménnyel nyújtott szolgáltatás legfeljebb egy csomagra terjedhet ki, és az ilyen szolgáltatás bármely műszaki paraméterének csökkentett célértéke az eredeti célértéktől legfeljebb 20 %-kal térhet el.

## **9.3 A szolgáltatás minőségének ellenőrzése**

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### 9.4 Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		ÁSZF 4.1.1. pontja szerint	a célérték és a minimál érték egybe esnek
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		ÁSZF 5.4.4. pontja szerint	a célérték és a minimál érték egybe esnek
A szolgáltatás rendelkezésre állása		ÁSZF 8.1.1. pontja szerint	a célérték és a minimál érték egybe esnek
A szolgáltatás rendellenes szünetelése			
a)	A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben	8.000 min	10.500 min
b)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	8.000 min	10.500 min
c)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	8.000 min	10.500 min
Garantált fel- és letöltési sebesség			legalább 2 mbit/sec
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		legfeljebb $10^{-4}$	a célérték és a minimál érték egybe esnek
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		Nem értelmezett	