



# **INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Érvényes: 2012. január 01.  
Utolsó módosítás: 2011. november 28 .

# TARTALOMJEGYZÉK

2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE .....	4
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	4
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....	4
5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ.....	7
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	7
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....	8
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	9
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE.....	11
10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	11
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....	12
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	14
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	16
14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	18
15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	18
16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	18
17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK MÉRTEKE, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐREFIZETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	19
18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA .....	22
19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	22
MELLÉKLETEK:.....	23

## 1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A szolgáltató neve: Contact Net Kft.  
Cégjegyzékszám: Cg. 15-09-068355  
A szolgáltató címe: 4400. Nyíregyháza Toldi. u. 52.

## 2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A Contact Net Kft. Internet szolgáltatásának előfizetői részére ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat címe: 4400. Nyíregyháza Toldi. u. 52.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 42/506-637, fax: 42/506-638.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap: 8-17.30 -ig.

Telefonhívások fogadása hétköznap 8-17.30 -ig, Szombaton 9-12 –ig.

Mobil körzetből elérhető: 06-70/341-4210, 06-20/495-0511, 06-30/596-4744

Email címe: [info@contactnet.hu](mailto:info@contactnet.hu), honlap: [www.contactnet.hu](http://www.contactnet.hu)

## 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A szolgáltatás jellegét tekintve Internet elérés biztosítása városon belül első sorban lakossági felhasználók körében. Az Internet elérés biztosítása alatt fizikai csatlakozás biztosítását, fix vagy dinamikus IP-cím kiosztást, DNS és SMTP e-mail postaláda szolgáltatást értünk. A szolgáltatás célja, hogy nagy sávszélességű (128Kbps-4Mbps) ám mégis költség hatékony Internet elérést biztosítson főleg a lakossági felhasználók részére.

A megoldás fizikai szállítórétegét tekintve szórt spektrumú mikrohullámú rádiós (DSSS) átvitel valamint strukturált kábel az épületek között. Az előfizető csatlakoztatása PCI vagy USB adapteren keresztül illetve UTP felületen történik.

A felhasználók azonosítását IP-címek, felhasználónév és jelszó segítségével végzi a rendszer. Az épületeken belüli felhasználó anonimitást Ethernet port kapcsolókkal biztosítja a rendszer.

## 4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

## **Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

Az igénylő írásban vagy szóban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Az igénybejelentésnek az igény teljesítéséhez legalább az előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

### **Egyéni előfizető esetén**

- név
- szolgáltatási hely címe
- születési hely, idő
- anyja neve
- igénybejelentés helye, ideje

### **Üzleti előfizető esetén**

- név
- szolgáltatási hely címe
- adószám
- igénybejelentés helye, ideje

A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg.

## **Szerződéskötés**

Az ügyfél megrendelését írásban vagy szóban jelzi a szolgáltató felé. Amennyiben a szolgáltató számára a megrendelésben foglaltakhoz a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az ügyfél által meghatározott időpontban, írásban előfizetői szerződést köt. A szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor a mindkét fél által aláírt előfizetői szerződés a szolgáltatóhoz beérkezik. A felek közötti szerződés Előfizetői szerződésből és Általános szerződési feltételekből áll. Az előfizetői szerződés mintáját jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az előfizetői szerződés megkötése a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történik.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egyik példányán túl köteles átadni az előfizető részére jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén – az ÁSZF egy példányát.

Amennyiben az ügyfél igénye – műszaki lehetőség hiányában – ideiglenesen elutasításra kerül, úgy a szolgáltató az ügyfél által benyújtott igénybejelentés adatai alapján a megrendelést nyilvántartásba veszi és 30 napon belül írásban, tájékoztatja a felet a megvalósítás idejéről. (év, negyedév megjelölés). Ha az előfizetői végpont kialakítása – műszaki lehetőség hiányában - nem lehetséges, úgy az ügyfelet a szolgáltató erről tájékoztatja.

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

### **A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

Az általános szerződési feltételek célja a szolgáltató, valamint az előfizető közötti jogviszony általános jellegű szabályozása. Az általános szerződési feltételek alapján a Szolgáltató internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére.

Az előfizetők részére nyújtott szolgáltatást a szolgáltató részben saját tulajdonát képező hálózatának és berendezéseinek, valamint más szolgáltatók engedélyezett hálózatának és berendezéseinek szerződésen alapuló felhasználásával nyújtja.

Az általános szerződési feltételek személyi hatálya kiterjed a szolgáltatóra és a szolgáltatást igénybevevő minden természetes személyre, jogi személyre, és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságra.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői berendezéssel (számítógép), amelyre a szolgáltatás-hozzáférési pont telepíthető. Megfelelő előfizetői berendezés alatt az Internet használatra mind hardverileg, mind szoftverileg alkalmas számítógépet értünk.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében részletezett Internet etikettben előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

### **A szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátai, földrajzi területe**

Nyíregyháza város területe és környéke (10km-es körzeten belül).

Újfehértó, Érpatak, Bököny, Nagykálló, Biri, Kállósemjén, Sényő, Kálmánháza.

A szolgáltató csak az általa, itt meghatározott földrajzi területen szolgáltat. A földrajzi területeket e körön belül a szolgáltató határozza meg, amelyek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán és elérhetőségének bármely pontján folyamatosan elérhető.

## **5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét az igénybejelentéstől számítva 30 napon belül teszi elérhetővé, azaz helyezi üzembe.

## **6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE**

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

A szolgáltatás maximális sebessége 7Mbit/s. A fent meghatározott sebesség-adat az előfizető felé történő adatforgalomra 7Mbit/s-ig, az előfizetőtől irányuló adatforgalomra 1024kbit/s-ig érvényesek. Egyedi szerződés esetén lehetőség van a fent megadott adatoktól eltérni.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 98%-os rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás: a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere, valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő + a szolgáltató által ismert, de az előfizetők által nem érzékelt üzemidő-kiesés. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai és a szolgáltató által érzékelt üzemidő kiesések nyilvántartása alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

### **A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés**

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
  - vis major miatt történt (jelen ÁSZF 13. fejezete szerint)
  - a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,
- Illetve
- - a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
  - - az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
  - - az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

A szolgáltató az Internet elérés szolgáltatását sebességi adatokkal jelölt csomagokban nyújtja. Az előfizető által választott csomaghoz tartozó kbit/s-ban és Mbit/s -ban meghatározott sebesség adatok maximális sebességet jelölnek, vagyis az adott szolgáltatás keretében a szolgáltató legföljebb akkora sebességet bocsát az előfizető rendelkezésére.

Az email szolgáltatás vonatkozásában a 17. fejezetben meghatározott darab számú és tárhelyű e-mail cím áll az előfizető rendelkezésére. A szolgáltató az ott meghatározott tárhely méretének erejéig biztosítja az előfizető részére érkező e-mailek fogadását és tárolását.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF 6. pontjában foglalt minőségi követelményeknek.

A szolgáltató 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

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 igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

neve, lakcíme, számlázási címe, postázási címe, kapcsolattartó adatai, szem. lg. száma

Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

neve, címe, számlázási címe, postázási címe, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró kapcsolattartó adatai.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem, vagy hamisan adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre, és havonta hosszabbodik. A szerződéskötés hónapjának előfizetési díját a tárgyhoz végéig fennmaradó napok száma szerint részarányosan kell megfizetni.

Alkalmi szolgáltatás esetén egyedi megállapodásban ettől el lehet térni. (pl. kiállítások, rendezvények idejére)

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

A szerződés általában a felek egyezõ akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezését követő hónap első napjától teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontja. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyezõ akarata esetén el lehet térni.

A szolgáltató akkor jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha:  
Az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,  
Jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,  
Vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjainak egyoldalú módosítására, amennyiben üzemeltetési és működési körülményei vagy a hálózatának korszerűsítése ezt indokolja.

Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az új díjakat az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formái az alábbiak:

Amennyiben az előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől, számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy az esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

Az előfizető jogosult a módosítás tárgyában értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesüléstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizető ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt váltak szükségessé és a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érintik, vagy ha a módosítás kizárólag valamely előfizetői díj csökkentéséről szól.

### **Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót, az eljárás

megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

## **A szerződésmódosítás díjfizetéshez kötött esetei: az átírás és az áthelyezés.**

### **Átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díja 2000 Ft + 27% ÁFA, azaz 2540 Ft (azaz Kettőezeröttszáznegyven Ft). Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

### **Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), és a szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírni. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezés díja: 6000 Ft + 27% ÁFA, azaz 7620 Ft (azaz Hétezerhatszázhusz Ft). Ha az áthelyezés nem megvalósítható, úgy az előfizetői szerződés – amennyiben korlátlan időre volt megkötve – az előfizető kérésére azonnali hatállyal felmondható.

## **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 az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

### **Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért időpontja előtt legalább 3 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama: 1 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke: 800 Ft + 27% ÁFA, azaz 1016 Ft.

### **A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

### **10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. A fizetési határidő letelte után a szolgáltató – póthatáridő megadásával - felszólítja az ügyfelet a tartozás rendezésére, a póthatáridő eredménytelen leteltét követő naptól a korlátozást foganatosítja. Amennyiben az előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.

Amennyiben az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Szolgáltató köteles a

korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás az Internet elérés szolgáltatás teljes megszüntetését jelenti, mert a szolgáltatás természetéből fakadóan a sebesség csökkentés szankcióként nem érné el a kívánt eredményt.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

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

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

### **A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban tértivevényes levélben köteles megküldeni.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

### **A felmondásnak tartalmaznia kell**

a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

I., A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

Az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

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, vagy

az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

II., A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 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.

Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy ha az előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtarozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő vagyoni biztosítékhoz kösse.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben az előfizető tárgyhó vége előtt felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltatónak a tárgyhó végéig kifizetett díj időarányos részét nem áll módjában visszatéríteni. Amennyiben az előfizető igénybe vette az egy éves előfizetéssel járó díjkedvezményt, és az előfizetett szolgáltatás idejének lejáratát előtt felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltatónak nem áll módjában a már kifizetett díj időarányosan hátralévő részének visszafizetése. A Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem követel, és nem térít vissza.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a

szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

## **12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE**

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

### **A nyilvántartásnak tartalmaznia kell**

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

### **Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy**

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

### **Hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől 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 rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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 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 jelen pontban 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 által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt fizetési határidejű tartozása.

(A szolgáltatóval szemben fennálló lejárt fizetési határidejű tartozás: teljesített szolgáltatás alapján kiszámlázott, az előfizető által a fizetési határidő lejárta előtt nem kifogásolt, lejárt fizetési határidejű számlák bruttó összege.)

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

### **13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)**

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján megtalálható. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálati Iroda

4400 Nyíregyháza, Toldi u. 52.

E-mail: info@contactnet.hu

Telefon: 42/506-637 Fax: 42/506-638

Nyitva tartás: hétköznap 8-17.30-ig.

Hívások fogadása hétköznap 8-17.30-ig, szombaton 9-12 –ig.

SMS küldés: 06-70/341-4210

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon, e-mailben vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailben válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

#### **Vállalt ügyfélszolgálati mutatók**

A szolgáltató vállalja, hogy a megadott telefonszámokon az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya átlagosan 80%.

#### **Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 10. Fejezetben II. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az

előfizető számláján egy összegben jóváírja. Vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza és ugyanezen összegű tartozást nem követel.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a díjreklamációval kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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

Ha a szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát 72 órán belül nem tudja kijavítani, a Szolgáltató 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 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 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 lévén - a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

## **Vis major**

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## **14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

Jelen fejezetben felvetett kérdéseket 12. és 13. fejezet tárgyalja.

## **Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető testületek segítségével is lehet a megegyezést megkísérelni.

A díjemelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## **15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A szolgáltató az előfizető rendelkezésére bocsátja azt a hálózati kártyát, amellyel a szolgáltatás igénybe vehető. A hálózati kártya a szolgáltató tulajdona. E kártya által, az előfizető számítógépében esetleg okozott kárért a szolgáltató felelősséget vállal, amely az eredeti működési állapot helyreállításában merül ki.

Egyéb helyettesítő eszköz előfizető általi használatáért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, és amennyiben a helyettesítő eszköz a szolgáltató berendezéseiben, hálózatában, illetve szolgáltatásában hibát okoz, azért az előfizető helyt állni tartozik.

## **16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS**

A szolgáltató kizárólag az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az előfizetőtől.

A szolgáltató köteles az előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

Az előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## **17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK MÉRTÉKE, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A**

# **KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÉG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐREFIZETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

## **A díjazás és számlázás alapelvei**

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

## **A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési díjat és tartalmazhat egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel történik. Ez alól kivétel az egyszeri díjat tartalmazó számla, amely a szerződés megkötésekor esedékes.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt.

## **Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hó közi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató 2 havidíj díjkedvezményt ad.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, valamint az egyszeri díjat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

### Az előfizetési díjak mikrohullámú szolgáltatás esetén:

Csomagnév	Az Internet hozzáférés maximális le és feltöltési sebessége (Kbit/sec)	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége(Kbit/sec)	Havonta fizetendő bruttó díj (Ft/hó)	Hozzáférés tartalma
Mikro Min	2048/128	128/32	4.000	Korlátlan adatforgalom + 1 db e-mail cím 50 Mbyte tárhellyel
Mikro Alap	4096/192	128/32	5.100	
Mikro Plus	5120/192	128/32	6.700	
Mikro Extra	6144/256	256/32	8.500	
Mikro Max	7168/256	256/32	10.200	

Esetleges csatlakozási díj: 16.000 Ft.

### Az előfizetési díjak vezetékes szolgáltatás esetén:

Csomagnév	Az Internet hozzáférés maximális le és feltöltési sebessége (Kbit/sec)	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége(Kbit/sec)	Havonta fizetendő bruttó díj (Ft/hó)	Hozzáférés tartalma
Line K1	2048/256	256/64	1.200	Korlátlan adatforgalom + 1 db e-mail cím 50 Mbyte tárhellyel
Line K2	3072/512	256/128	2.200	
Line K3	4096/512	256/128	2.800	
Line K4	5120/1024	512/256	3.400	
Line K5	6144/1024	512/256	5.500	

Esetleges csatlakozási díj: 0 Ft.

(A fenti díjak a 27% Áfát tartalmazzák)

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a csatlakozási díjakat bármikor, az egyenlő elbánás elvét nem sértve csökkentse.

Egyedi megoldások esetén a csatlakozási díj eltérhet a fentebb feltüntetett értékektől.

### Forgalmi díjak

A szolgáltató nem alkalmaz forgalmi díjakat.

### Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. (csatlakozási díj, áthelyezési díj, átírási díj)

Az áthelyezési díj tartalmazza a szolgáltatónak az új címen történő csatlakozási pont kiépítésének költségeit.

Egyszeri díjat számol fel a szolgáltató akkor is, ha hibaelhárítási tevékenysége során bizonyosságot nyer, hogy az Internet szolgáltatás előfizetőnél jelentkezett hibáját az előfizető, vagy annak tulajdonában álló számítógép okozta. Ebben az esetben az előfizető kiszállási díjat tartozik fizetni, melyek mértéke bruttó 3200 Ft/alkalom.

## **Kedvezmények**

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

## **A számlázási időszak módosítása**

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást. A szolgáltató arra törekszik, hogy számlázási ciklusa hónap elejétől hónap végéig tartson.

## **Késedelmi kamat**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakokra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **Szünetelés**

A szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, amelynek mértéke: 800 Ft +27 % ÁFA, azaz bruttó 1016 Ft. A díj tartalmazza a szüneteltetett szolgáltatáshoz tartozó azonosító és email cím(ek) fenntartását, illetve a szünetelés ideje alatt e címre érkező elektronikus levelek tárolását. Tartalmazza továbbá az ügyfél nyilvántartásának adminisztrációs költségeit.

## **Alhálózatba szétosztható hozzáférés**

A Contact Net Kft által szolgáltatott Internetet a kiépített hozzáférési pontból az előfizető saját hálózatán és költségén több számítógépre is szétoszthatja. A szolgáltató ilyen esetekben nem számít fel plusz díjat. Az ilyen módon elosztott internetet azonban harmadik félnek továbbadni nem lehet. Ilyen jellegű szerződésszegés a szolgáltatás azonnali felmondását vonja maga után.

## **18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda  
Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.  
Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf. 230.  
Telefon: 52-522-122  
Telefax: 52-417-857

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

Média- és hírközlési biztos  
1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: 4577-141  
Fax: 4577-105

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5.  
Levélcím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 145  
E-mail: [kozighivsz@konyv.kozig.b-m.hu](mailto:kozighivsz@konyv.kozig.b-m.hu)  
Tel: 42/310-705  
Fax: 42/310-705

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

## **19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

### **A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget**

- Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben; vagy
- egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- az értesítendő előfizetők körétől függően helyi lapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A második és harmadik pontban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus aláírásról szóló 2001. Évi XXXV. tv. 2. § -ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek megküldték.

A negyedik pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató csak az általa kezdeményezett hálózati felújítás, csere, karbantartás miatti szolgáltatás szüneteltetés idejének közzétételére vagy az általa kezdeményezett ÁSZF módosítás közzétételére alkalmazhatja.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a tértivevényes küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

## **Ezen értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:**

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az internetről online formátumban elérhető. Internet cím: [www.contactnet.hu](http://www.contactnet.hu), vagy e-mail cím, ahonnan kérhető: [info@contactnet.hu](mailto:info@contactnet.hu)

A szolgáltató a fentebb említett értesítési eljárásokat nem köteles az általános szerződési feltételek módosításának azon részére alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

## **Melléletek:**

- 1. sz. melléklet: Az internet használat etikai kódexe**
- 2. sz. melléklet: Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok**
- 3. sz. melléklet: Előfizetői szerződés minta**
- 4. sz. melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk**

# 1. számú melléklet

## Etikai Kódex

### 1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

### 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-MAIL

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagyknak.
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

#### 2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére
- olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan

befolyásolhatja mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

### **2.3. KÖZZÉTÉTEL**

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Fentiek be nem tartása esetén Szolgáltató szankciót nem alkalmaz.

## 2. számú melléklet

### Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Contact Net Kft. (a továbbiakban: "szolgáltató") az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Contact Net Kft. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

#### 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;
- A hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

#### 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

**személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

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

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

**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. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

**adattfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

**adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

**közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

### **3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003. évi C. tv. XVI. fejezet	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	2003. évi C. tv. XVI. fejezet	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel

		kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C tv. 154. §	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C tv. 154. §	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2003. évi C tv. 154. §	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla

		teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti szerményes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2003. évi C. tv. és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	2003. évi C. tv. és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

\* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

#### 4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. **A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.**
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tarto-

zik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

### **Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. A szolgáltató garantálja, hogy az előfizetői szerződéseket és a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumokat csak az arra feljogosított alkalmazottak részére teszi elérhetővé.

### **Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

4. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Szerződésmódosítás

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Követelés behajtás**

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

### **Piackutatás**

13. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később, feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### **Közös adatállomány (Fekete lista)**

14. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht") 158. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
15. Az előfizető adatai az Eht.158. § (3) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
16. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve az Eht.-ben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

### **Előfizetői címtár**

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

## Egyebek

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybe vételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **6. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Galatóczki István ügyvezető igazgató  
4400 Nyíregyháza, Toldi u. 52.  
Tel: 42/506-637, Fax: 42/506-638  
e-mail: [info@contactnet.hu](mailto:info@contactnet.hu)

**Internet szolgáltatás előfizetői szerződés**

<b>Előfizető adatai:</b>	<b>Szerződéskód:</b>	
	<b>Ügyfélkód:</b>	
Neve:		
Címe/Telephelye (bekötési cím):		
Postacíme:		
Számlázási cím:		
Azonosítója*:		
Telefon/Fax:		
Bankszámlaszám:		
<b>Kapcsolattartó adatai**:</b>		
Neve:		
Címe:		
Telefon/Fax:		

Magán személy esetén személyi igazolvány szám, jogi személy esetén cégjegyzékszám és adószám

\*\* csak akkor kell kitölteni ha eltér a fentebb leírtaktól

<b>Szolgáltató adatai:</b>		
Neve:	<b>Contact Net Kommunikációs és informatikai Kft.</b>	
Címe:	<b>4400. Nyíregyháza, Toldi u. 52.</b>	
Telefon/Fax:	<b>Tel: 06-42/506-637</b>	<b>Fax: 06-42/506-638</b>
E-mail/Web:	<b>info@contactnet.hu</b>	<b>www.contactnet.hu</b>
Cégjegyzékszám:	<b>15-09-068355</b>	
Bankszámlaszám:	<b>11600006-00000000-17647272</b>	

<b>Szolgáltatás adatai:</b>		
Díjcsomag neve/sebessége:		
Díjcsomag ára:		
Fizetési rendszeresség:	<b>Havonta</b>	
Fizetési mód:		
Szolgáltatás időtartama:	<b>Határozatlan</b>	
Internet hozzáférés felhasználóneve:		
Internet hozzáférés jelszava:		
/Router beállítás esetén :/	<b>MTU:</b>	<b>1492</b>
/Router beállítás esetén :/	<b>Service Name:</b>	
MAC Adress:		
E-mail cím:		
Felhasználónév:		
Jelszó:		
POP3 szerver:	<b>mail.contactnet.hu</b>	
SMTP szerver:	<b>mail.contactnet.hu</b>	

Az előfizető kijelenti, hogy a Contact Net Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó díjszabását és Általános Szerződési Feltételeit teljes körűen megismerte és maradéktalanul elfogadja, valamint átvette az ÁSZF kivonatát. A felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg ennek részévé válnak a közöttük internet szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek is, ezért a felek a jelen szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el. Az Általános Szerződési Feltételek az ügyfélkapcsolati helyen hozzáférhetők. Az itt nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a ContactNet Kft. Internet szolgáltatásra vonatkozó, mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei az irányadók. Az ÁSZF elérhetősége: Ügyfélszolgálaton személyesen, e-mailben, valamint a [www.contactnet.hu](http://www.contactnet.hu) honlapon. Továbbá, a kihelyezett technikai eszközök (rádiós eszköz, antenna, kábelek, PoE) a Contact Net Kft. tulajdonát képezik, melyek rendeltetésszerű használatáért (megfelelő áramellátás, túlfeszültségvédelem, szükség esetén szünetmentes tápegység) a szerződött ügyfél a felelős. Az ezekből adódó hibákért a Contact Net Kft. nem vállal felelősséget és garanciát.

Kelt: Nyíregyháza,

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

## 4.sz. melléklet

## Minőségi célértékek és meghatározásuk

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mérték egység	Minimál érték	Cél érték
11. A garantált (átlagosan elvárható) le és feltöltési sebesség	Az az átlagos le illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 95%-ban garantál	A szolgáltató hálózatán mérés idejére és céljára létesített mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
<b>Mikrohullámú szolgáltatás</b>					
Maximum letöltési sebesség:					
<b>Mikro Min 2048</b>			Kbit/s	<b>128</b>	<b>512</b>
<b>Mikro Alap 4096</b>			Kbit/s	<b>128</b>	<b>1024</b>
<b>Mikro Plus 5120</b>			Kbit/s	<b>128</b>	<b>1536</b>
<b>Mikro Extra 6144</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>2048</b>
<b>Mikro Max 7168</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>2560</b>
Maximum feltöltési sebesség:					
<b>Mikro Min 128</b>			Kbit/s	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Mikro lap,Plus 192</b>			Kbit/s	<b>32</b>	<b>64</b>
<b>Mikro Extra,Max 256</b>			Kbit/s	<b>32</b>	<b>128</b>
<b>Vezetékes szolgáltatás</b>					
Maximum letöltési sebesség:					
<b>Line K1 2048</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>512</b>
<b>Line K2 3072</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>512</b>
<b>Line K3 4096</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>512</b>
<b>Line K4 5120</b>			Kbit/s	<b>512</b>	<b>1024</b>
<b>Line K5 6144</b>			Kbit/s	<b>512</b>	<b>1024</b>
Maximum feltöltési sebesség:					
<b>Line K1 256</b>			Kbit/s	<b>64</b>	<b>128</b>
<b>Line K2,K3 512</b>			Kbit/s	<b>128</b>	<b>256</b>
<b>Line K4.K5 1024</b>			Kbit/s	<b>256</b>	<b>512</b>
1. Új hozzáférés létesítési idő	Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<b>30</b>	<b>10</b>
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>72</b>	<b>36</b>
4. Szolgáltatás rendelkezésre állása	A Szolgáltatás -igénybevehetőség -tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	<b>95</b>	<b>98</b>
9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>72</b>	<b>36</b>

10. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-át érintően -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>96</b>	<b>48</b>
12. Bithiba arány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya, az átvitt összes bitek számához képest	Nem értelmezhető (csomagkapcsolt technológia)	darab	<b>0</b>	<b>0</b>