



SMA Rendszerház Szolgáltató és kereskedelmi
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata
hozzáférhető a <http://www.sma.hu/> weblapon,
illetve az SMA Rendszerház Kft. ügyfélszolgálatán:
(1142 Budapest, Komáromi út 39.)

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változatáról
felvilágosítást a
06 1 422-1313 ügyfélszolgálati telefonszámon lehet kérni.
Hatálybalépés: 2010. Október 14.



Tartalomjegyzék

1. DEFINÍCIÓK.....	4
2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	6
2.1. A ÁSZF rendszere.....	6
2.2. Az ÁSZF hatálya.....	6
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	6
3.1. Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások.....	6
3.2. Kiegészítő szolgáltatások	6
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	6
4.1. Igénybejelentés.....	6
4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése	7
4.3. On-line szerződéskötés.....	8
4.4. Az Előfizetői Szerződés hatálya.....	9
4.5. Legrövidebb szerződéses időszak.....	9
4.6. Szolgáltató kereskedelmi ügynökével megkötött Előfizetői Szerződés	9
4.7. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések	10
5. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	10
5.1. A Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	10
5.2. A hibás teljesítés esetei.....	10
5.3. A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása	10
5.4. Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén.....	10
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	11
6.1. ÁSZF vagy Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása.....	11
6.2. Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása.....	12
6.3. Díjcsomagok megszüntetése és módosítása	12
6.4. Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatása (áthelyezés).....	12
6.5. Változás az Előfizető személyében (átírás).....	12
6.6. Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása.....	13
7. SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE	13
7.1. Szünetelés	13
7.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés	13
7.3. Korlátozás	14
8. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	14
8.1. Megszűnés esetei.....	14
8.2. Rendes felmondás	15
8.4. A felmondás közlése és tartalma	16
8.5. Kedvezmények elvesztése és a felmondás egyes következményei	16
9. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI.....	16
9.1. Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele.....	16
9.2. Az elektronikus hírközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek	17
9.3. Szolgáltató értesítése adatváltozásról.....	17
9.4. A Szolgáltatás használatának átengedése	17
9.5. Alvállalkozó igénybevétele	17
9.6. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése.....	17
9.7. Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége	17
9.8. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége	18
9.9. Előfizető tájékoztatása (hírlevél, reklámanyag)	18
9.10. Hálózati etikai szabályzat betartása.....	19
10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	19
10.1. Ügyfélszolgálat.....	19



10.2. Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele.....	19
10.3. Hibabehatároló eljárás.....	20
10.4. Hibajavítás.....	20
10.5. Rendszeres karbantartás.....	21
10.6. Díjreklamáció.....	21
10.7. Vitarendezés.....	22
11. ADATKEZELÉS.....	22
11.1. Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért.....	22
11.2. Az Előfizető személyes adatainak kezelése.....	22
11.3. Előfizetői adatok átadása más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, illetve közös adatállományba.....	23
11.4. Biztonsági kamerával készített képfelvétel.....	23
11.5. Adatbiztonság.....	24
12. VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	24
12.2. Közreműködő igénybevétele a Szolgáltatások nyújtásához.....	24
12.3. Értesítés.....	24
12.4. Vis Maior Esemény.....	24
I. MELLÉKLET.....	25
1. A DSL SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI.....	25
2. A DSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE.....	26
2.3. A DSL Szolgáltatás minősége.....	27
2.5. Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések.....	27
4. DSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZŪNÉSE.....	28
4.1. DSL Szolgáltatás szünetelése a rögzített helyű telefon szolgáltatás szünetelése miatt.....	28
4.2. DSL Szolgáltatás megszűnése a rögzített helyű telefon szolgáltatás megszűnése miatt.....	28
4.3. DSL Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás-kiesés miatt.....	28
4.4. Határozott időre kötött DSL Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei.....	29
4.5. Elállás.....	29
4.6. Előfizető birtokába került berendezések.....	29
4.7. Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések.....	29
1. FÜGGELÉK.....	30
HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK.....	30
2. FÜGGELÉK.....	30
KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA.....	30
4.1 Extra e-mail cím szolgáltatás.....	30
4.2 Csoportos e-mail szolgáltatás.....	30
4.3 Mail relay szolgáltatás.....	30
4.4 Vírusellenőrzés szolgáltatás.....	31
4.5 Tűzfal szolgáltatás.....	31
4.6 Fix IP cím.....	31
4.7 Extra 16 IP cím szolgáltatás.....	31
3. FÜGGELÉK.....	32
1. DSL szolgáltatások díjai.....	32
2. Előfizetőnél elhelyezett berendezések értéke.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
3. Függelék.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IRATOK ÉS AZ ELŐFIZETŐ SZERVEZETI.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
FORMÁJÁTÓL FÜGGŐEN MEGADANDÓ ADATOK.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.



1. DEFINÍCIÓK

- **ANFT:** az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak felosztási tervéről szóló 74/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet. □Szolgáltató: SMA Rendszerház Kft. 1044 Budapest, Anód utca 3. adószáma 13284677-2-41, **cégjegyzékszám:** Cg.Számlaszám: 12010556-00107197-00100000
- **Díjsomag:** Szolgáltató által képzett szolgáltatás-csomag, amelyben Szolgáltató az igénybevétel feltételeit és a díjat egymásra tekintettel határozza meg.
- **Díjszabás:** Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjszabása, amelynek az Előfizetői Szerződés megkötésekor hatályos változatát a mindenkori hatályos ÁSZF 3. számú Függeléke tartalmazza. A Díjszabás tartalmazza egyfelől a kedvezmények nélkül igénybevett Szolgáltatások díját (a továbbiakban: listaár), valamint az egyes Díjsomagok díjait.
- **Eht.:** az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.
- **Előfizető:** Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője. Előfizető a Költségviselővel egyetemlegesen felel a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére.
- **Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató:** rögzített helyű telefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely elektronikus hírközlő hálózatához elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatását biztosítja az Előfizető számára elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljára.
- **Előfizetői Hozzáféresi Pont:** Szolgáltató vagy egy harmadik személy (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) által kiépített és üzemeltetett azon elektronikus hírközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezését csatlakoztatja és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybevehetőek.
- **Egyedi Előfizetői Szerződés:** Az Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő-, továbbá az Előfizető személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó előfizetői szerződés, amely mindenkor a Elektronikus hírközlési ÁSZF-fel együtt értelmezendő.
- **Előfizetői Hurok:** Az Eht. 181. § 45. pontja szerint a helyi hozzáféresi hálózatban alkalmazott fizikai áramkör, amely egy Előfizetői Hozzáféresi Pontot összekapcsol a helyi központtal, annak kihelyezett fokozatával vagy ezeknek megfelelő eszközével.
- **Előfizetői Szerződés:** Az Elektronikus hírközlési ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen
- **Számozási Terület:** az ANFT-ben földrajzi körzetként vagy az Eht. Hatálybalépésekor más jogszabályban földrajzi számozási területként vagy primer körzetként meghatározott földrajzi terület.
- **Igénylő:** jelen Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben meghatározott eljárás szerint Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság
- **Költségviselő:** Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben az Előfizetői Szerződés Előfizetőről beszél, az Előfizetői Szerződésben meghatározott eseteket kivéve . a Költségviselőt is érteni kell.



- **Közvetített szolgáltatás:** a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetői Szerződés alapján, az Előfizetői Szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában és nem feltétlenül változatlan áron továbbértékesített (továbbszámlázott) Szolgáltatás (ld.: Eht. 128. § (3) bekezdés).
- **Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § szerinti munkaszüneti napok kivételével.
- **Szolgáltatás:** az Elektronikus hírközlési ÁSZF szerint nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatás (Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatás), amelynek keretében Szolgáltató Előfizető számára lehetővé teszi az Internet hálózat IP alapú (csomagkapcsolt) elérését (kapcsolt vonalon, bérelt vonalon vagy digitális előfizetői vonalon), valamint a Kiegészítő Szolgáltatások.
- **Szolgáltatás Azonosító:** A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító, amellyel Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevétele előtt az elektronikus hírközlő hálózat beazonosítja és a hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát megállapítja.
- **Szolgáltatási Díj:** A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszegésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.
- **ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus hírközlési Szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből, az egyes Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből és függelékekből áll.
- **Ügyfelazonosító:** Az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg és amelyet az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntet.
- **Vis Maior Esemény:** Az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.



2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2.1. A *ÁSZF* rendszere

2.1.1 Jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatás nyújtására (a továbbiakban: *ÁSZF*) a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és a *ÁSZF* egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó.

2.1.2 Jelen *ÁSZF* törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók.

2.2. Az *ÁSZF* hatálya

2.2.1 Jelen *ÁSZF* hatálya a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési Szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződésekre, valamint az Előfizetői Szerződések alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő 2. függelék szerinti Kiegészítő Szolgáltatásokra terjed ki.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

3.1. *Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások*

3.1.1 A Szolgáltató által nyújtott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások:DSL Szolgáltatás, amelyek részletes meghatározását és igénybevételének feltételeit az adott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatásra vonatkozó melléklet, valamint a Díjszabás (3. Függelék) határozza meg.

3.2. *Kiegészítő szolgáltatások*

3.2.1 A Szolgáltató által nyújtott Kiegészítő Szolgáltatások felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit a 2. Függelék tartalmazza.

3.2.2 Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatásokból és a Kiegészítő Szolgáltatásokból Díjsomagokat képezzen. A Díjsomagok változásaival kapcsolatos információkat Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a www.sma.hu oldalon közlésezi.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

4.1. *Igénybejelentés*

4.1.1 Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos igénybejelentésre és az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

- a) személyesen a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatnál vagy telefonon keresztül a 06 1 235-0618 ügyfélszolgálati számon,
- b) e-mailben a info@sma.hu címen vagy telefaxon (távmásolón) 06 1 235-0617,
- c) írásban (levélben)

4.1.2 Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni a 4. függelékben meghatározott iratokat. A 4. függelékben nem szereplő szervezetek esetén is Szolgáltató egyéni elbírálás alapján elfogadhatja az igénybejelentést. A Szolgáltató a 4. függelékben meghatározott iratok csatolásától eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselet jogáról más megbízható módon már meggyőződött.



4.1.3 Amennyiben Igénylő az igénybejelentést hiányosan, hibásan teszi meg, vagy nem csatolja a megfelelő iratokat, úgy az igénybejelentés a Szolgáltató elbírálásától függően joghatás kiváltására alkalmatlannak minősülhet. Amennyiben Szolgáltató az igénybejelentést nem tudja elbírálni, Szolgáltató az igénybejelentés beérkezésétől számított 5 munkanapon belül határidő tűzésével felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja tekintendő az igénybejelentés időpontjának.

4.1.4 Az igénybejelentést követően Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi korlátairól.

4.1.5 Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése

4.2.1 Igénylő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató indokolás nélkül jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, így különösen abban az esetben, ha Igénylőnek Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van.

4.2.2 Amennyiben Előfizető adatai szerepelnek az Eht. 158. §-a alapján létrehozott közös adatállományban, úgy Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja (lásd: 11.3.1 pont).

4.2.3 Az Előfizetői Szerződés létrejön:

- a) írásban az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető és Szolgáltató általi aláírásával. Postai úton történő szerződéskötésre kizárólag olyan igénylők esetében van lehetőség, akik már rendelkeznek Szolgáltatóval megkötött Előfizetői Szerződéssel. A postai úton megkötött Előfizetői Szerződés az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányának a Szolgáltató általi kézhezvételét követően akkor lép hatályba, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató aláírja;
- b) ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással az Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba. (Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződésnek minősül különösen, ha Előfizető Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül veszi igénybe a Szolgáltatást, vagy ha DSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő Előfizetői Hozzáférsi Pontot épít ki Szolgáltató vagy alvállalkozója az Előfizetőnél az Előfizető által a 4.3 pont szerinti on-line ajánlat megtételét követően. Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés esetén Szolgáltató Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát átadja vagy megküldi, illetőleg tájékoztatja Előfizetőt a ÁSZF elérhetőségéről vagy . amennyiben Előfizető kéri a ÁSZF kivonatát vagy az ÁSZF-et átadja vagy Előfizető részére megküldi.

4.2.5 Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg köteles nyilatkozni, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy üzleti/intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető e nyilatkozatát az Egyedi előfizetői Szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével teheti meg.

4.2.6 Előfizető és ha van a Költségviselő az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak az igénybejelentéskor, de legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor:

I. Egyéni Előfizető esetén:

- a) az Előfizető nevét, leánykori nevét, anyja nevét,
- b) Előfizető születési helye és ideje,
- c) állandó lakóhelyének címét és postázási és számlázási címét,
- d) az Előfizető személyi igazolvány, vagy útlevél számát.



e) ha Szolgáltató kéri, Előfizető bankszámlaszámát

II. Üzleti/intézményi Előfizető esetén:

- a) Előfizető cégszerű megnevezését, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát,
- b) Előfizető székhelyét és postázási címét,
- c) Előfizető bankszámlaszámát,
- d) Előfizető adószámát

e) a 4. függelékben meghatározott iratokat és adatokat

III. Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:

- a) kapcsolattartó nevét, címét, beosztását, telefonszámát, e-mail címét
- b) a Előfizető által igényelt Szolgáltatások megjelölését,
11
- c) a Szolgáltató által meghatározott Ügyfélazonosítót, s Szolgáltatás Azonosítót, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez ilyenre szükség van (felhasználónév/jelszó),
- d) a ÁSZF-től való eltéréseket,
- e) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, ha az Előfizetői Szerződés alapján Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére sor kerül.

4.2.7 Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 4.2.6 pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől.

4.2.8 A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztviselői a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLIV. törvény 15. §-a szerint felelnek a gazdasági társaság mint előtársaság kötelezettségeiért.

4.2.9 A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót a 4. függelék szerinti adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.

4.2.10 Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jóerkölcsöt vagy jóízlést sértő szavakat (jelszavakat, loginneveket (felhasználói neveket) , e-mail címeket, stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok megadására, amelyek valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indokolás nélkül megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését.

4.3. On-line szerződéskötés

4.3.1 Szolgáltató lehetőséget biztosít Igénybejelentőnek, hogy egyes Szolgáltatásokra a <http://www.sma.hu> weblapon található on-line űrlap kitöltésével ajánlatot tegyen Előfizetői Szerződés megkötésére.

4.3.2 Előfizető az ajánlatát az on-line űrlap kötelezően kitöltendő részeinek hiánytalan kitöltésével teheti meg.

4.3.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az on-line űrlap kitöltése a Ptk. 211. § szerinti ajánlattételnek minősül, amely ajánlathoz Előfizető az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben meghatározott bekapcsolási idő időtartamára kötve van. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatás bekapcsolása Előfizető érdekkörébe tartozó okból nem történik meg határidőben, úgy az ajánlati kötöttség ideje az ilyen időkiesés idejével meghosszabbodik.

4.3.4 Az ajánlati űrlap kitöltésével és elküldésével Előfizető egyúttal elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

4.3.5 Szolgáltató az ajánlati űrlap kitöltését és elküldését követően az Előfizető által megadott adatokat megvizsgálja és amennyiben az ajánlat elfogadható, az Előfizetői Hozzáférési Pontot - amennyiben arra a Szolgáltatás igénybevételéhez szükség van - az Előfizető által megjelölt telephelyen kiépítteti.

4.3.6 Az on-line szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás Szolgáltató általi rendelkezésre állással (bekapcsolással) jön létre és lép hatályba ráutaló magatartással, így különösen Előfizetői Hozzáférési Pont



kiépítése esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével vagy . Dial-up Szolgáltatás esetén a megfelelő technikai beállítások Szolgáltató általi elvégzésével (Előfizető betárcsázásának lehetővé tételével).

4.3.7 Az Előfizető on-line ajánlatának elutasítását Szolgáltató az ajánlati kööttség ideje alatt az Előfizető által megadott elérhetőségeket (telefonon, faxon, levélben, e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.

4.3.8 Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.

4.3.9 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kööttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit így különösen a társzolgáltatóknak fizetendő díjakat . teljeskörűen megtéríteni.

4.3.10 Szolgáltató az on-line adatlapon feladott ajánlat regisztrációja után Előfizetőt levélben vagy e-mailben értesíti arról, hogy az ajánlatot nyilvántartásba vette és az értesítés feladásával egyidejűleg elindítja az ajánlatnak megfelelően az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését a vele szerződésben álló harmadik személy távközlési szolgáltatónál a vele megkötött nagykereskedelmi szerződés alapján.

4.3.11 Előfizető tudomásul veszi, hogy az on-line megrendelőlap tartalmának az elküldést követő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. Internet böngészők) és az Internet hálózat sajátosságai miatt Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az on-line megrendelőlap sikeres nyilvántartásba vételéről Szolgáltató az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

4.4. Az Előfizetői Szerződés hatálya

4.4.1 Szolgáltató és Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik.

4.5. Legrövidebb szerződéses időszak

4.5.1 Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg. Amennyiben a melléklet másként nem rendelkezik, a legrövidebb szerződéses időszak az Előfizetői Szerződés megkötésének hónapjából hátralévő idő és az azt követő hónap.

4.5.2 Szolgáltató és Előfizető az Egyedi Szerződésben a 4.5.1 pontban foglaltnál rövidebb határozott idejű szerződéses időszakban is megállapodhatnak.

4.6. Szolgáltató kereskedelmi ügynökével megkötött Előfizetői Szerződés

4.6.1 Előfizető az Előfizetői Szerződést Szolgáltató hivatalos kereskedelmi ügynökével (a továbbiakban: ügynök) is megkötheti, aki jogosult az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nevében megkötöni.

4.6.2 A hivatalos ügynökök személyéről, elérhetőségéről Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást ad.

4.6.3 Tekintettel arra, hogy az ügynök az Előfizetői Szerződés megkötésén túl a Szolgáltató képviselőjére nem jogosult, Előfizető tudomásul veszi, hogy az ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely további nyilatkozata így különösen a módosításra, megszüntetésre irányuló nyilatkozata . a Szolgáltató felé akkor hatályos, ha azt Előfizető Szolgáltatóval jelen ÁSZF szabályainak megfelelően közli.

4.6.4 A ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetői Szerződés teljesítéséért az ügynök Előfizető felé felelősséggel nem tartozik, az Előfizetői Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek Szolgáltatót és Előfizetőt egymással szemben jogosítják és kötelezik.



4.7. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.7.1 Amennyiben Előfizető és Költségviselő külön személyek, úgy az Előfizetői Szerződés hatályosságának feltétele, hogy azt Költségviselőnek is alá kell írnia.

5. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

5.1. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

5.1.1 Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás rendelkezésre állása az Előfizetői Hozzáférési Ponton éves szinten az adott Szolgáltatásra vonatkozó melléklet szerinti.

5.1.2 A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem. Szolgáltató szavatolja, hogy a Szolgáltatás sebessége a Szolgáltatás ideje alatt megfelel az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak.

5.1.3 Amennyiben az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak az Előfizetői Hozzáférési Pont és a Szolgáltató és Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató között levő hálózati átadási pont közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

5.2. A hibás teljesítés esetei

5.2.1 Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben

- a) a rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja,
- b) az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességi értékeknél kisebb sebességgel vehető igénybe.
- c) a hibaelhárítási idő alkalmanként az 5 napot meghaladja.

5.3. A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása

5.3.1 A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

5.3.2 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 kerül összeadásra. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

5.3.3 A rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát,

- a) aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szünetelése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás időtartama, valamint
- b) amely az Előfizető kötelezettségzegéséből vagy érdekköréből ered, így különösen az Előfizetőnél felszerelt vagy elhelyezett berendezések tápáramellátásának hiánya miatt bekövetkezett kiesés.

5.4. Előfizetőt illető kötbér hibás teljesítés esetén

5.4.1 A hibás teljesítés az Előfizető Szolgáltatási Díj fizetési kötelezettségét nem érinti, de Előfizető jóváírásra jogosult az adott Szolgáltatásra vonatkozó mellékletben foglalt feltételek szerint.

5.4.2 A hibás teljesítési időszak (pl. Szolgáltatás kiesés) kezdete a Szolgáltatások igénybevételét gátló valós hiba bejelentésének időpontja (10.2 alfejezet), vagy az a korábbi időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja, a Szolgáltatások minőségének csökkenését vagy elérhetőségének hiányát. A hibás teljesítés időszakának vége a Szolgáltató által a hibanyilvántartásban feljegyzett kijavítási időpont.



5.4.3 Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítéséből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az előfizetői számlán történő jóváírással teljesíti a tárgyévet követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő meghaladása esetén tárgyéven kötbér fizetésére nem köteles.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (4. fejezet) a jelen 6. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

6.1. ÁSZF vagy Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

6.1.1 Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha *fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását* (beleértve a díjcsomagok igénybevételi feltételei és a Szolgáltatási Díj megváltoztatását is) a következő esetekben:

- a) megváltoznak a társszolgáltatók (szolgáltatások nyújtásában közreműködő harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltatók) díjai- vagy szerződési feltételei;
- b) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- c) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- d) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha a hatóság a Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.);
- f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

6.1.2 Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette.

6.1.3 Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét;
- f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a 8.3.6 pont szerint megillető jogosítványokat

6.1.4 Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások

- a) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
- b) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.

6.1.5 Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.



6.2. Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása

6.2.1 A Szolgáltatási Díjak Szolgáltató általi módosítására a 6.1.1 pontban foglaltakat a jelen pont szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

6.2.2 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjakat tartalmazó Díjszabás a ÁSZF részét képezi, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani.

6.2.3 Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltatási Díját kívánja módosítani, akkor a 6.1.1 pont szerinti értesítésnek a módosított Szolgáltatási Díj összegét is tartalmaznia kell.

6.2.4 Előfizető a megváltozott rendszeres előfizetői díjat a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni.

6.3. Díjcsomagok megszüntetése és módosítása

6.3.1 Szolgáltató az általa bevezetett díjcsomagok (3 Függelék) díjait módosíthatja vagy a díjcsomag nyújtását megszüntetheti.

6.3.2 A díjcsomagokat érintő módosításra Szolgáltató abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott email-es kapcsolattartói címen) értesítette.

6.3.3 A díjcsomagok megszüntetésére és módosítására egyebekben a jelen (6.) fejezet rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

6.3.4 Amennyiben Szolgáltató a határozott idejű díjcsomag igénybevételére megkötött Előfizetői Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül az Előfizető számára hátrányosan megváltoztatja, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással a 8.3.6 pontban foglaltak szerint megszüntetni.

6.4. Előfizetői Hozzáférsi Pont helyének megváltoztatása (áthelyezés)

6.4.1 Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek az adott Szolgáltatás tekintetében tartalmazzák az áthelyezésre vonatkozó előírásokat és az áthelyezési határidő be nem tartása esetén fizetendő kötbér mértékét.

6.5. Változás az Előfizető személyében (átírás)

6.5.1 Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, vagy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonos-, illetve bérlőcsere történt, Előfizető és a jogutód közösen . ha az Előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitelt érdemlő igazolásával . kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.

6.5.2 Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 munkanapon belül Szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha a Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyonbi biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelőse esetén Szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza a jogutódnak.

6.5.3 Az átírási díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató e határidőt az átírási díjmegfizetésétől (Szolgáltatóhoz való megérkezésétől/Szolgáltató számláján történő jóváírásától) számítva nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díja egyharmadának megfelelő összegű, legfeljebb azonban az átírási díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

6.5.4 A polgári jog szabályainak megfelelően ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg az Előfizetői



Szerződést nem mondta fel vagy azt másra a fentiek szerint nem íratja át, függetlenül attól, hogy az Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.

6.6. Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

6.6.1 A 6.1.1, 6.2 és 6.3 pontban foglalt esetek kivételével Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést csak kölcsönös megegyezés alapján, írásban módosíthatják.

6.6.2 Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását e-mailben és a Szolgáltató által üzemeltetett on-line (internetes) ügyfélszolgálati oldalon is kérheti Szolgáltatótól, amennyiben a módosítás az Előfizető által fizetendő Szolgáltatási Díj összegét és az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Alapszolgáltatást nem érinti.

6.6.3 A 6.6.2 pont szerinti e-mail-t az Előfizető köteles a Szolgáltatótól igénybevett e-mail címről küldeni. Az e-mailben Előfizető köteles feltüntetni:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésen és a számlán feltüntetett Ügyfélazonosítóját,
- b) a Szolgáltatás Azonosítóként használt felhasználó nevét,
- c) a szerződésmódosítási igény pontos leírását, megjelölve az igénybe venni- vagy lemondani kívánt Szolgáltatás Díjszabásban feltüntetett elnevezését.

7. SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE

7.1. Szünetelés

7.1.1 Szolgáltató határozatlan idejű Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti. Az Előfizető a szünetelést írásban (levélben), vagy a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti a szüneteléssel érintett hónapot megelőző hónap 25. napjáig. A szünetelés teljes naptári hónapokra kérhető.

7.1.2 Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén hat hónap, üzleti/intézményi Előfizető esetén 2 hónap, legrövidebb időtartama mindkét Előfizetői kategória esetén 1 naptári hónap.

7.1.3 A szünetelés időtartama alatt Előfizető csökkentett Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles a vonatkozó mellékletekben foglaltak szerint.

7.1.4 A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

7.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés

7.2.1 A Szolgáltatás szünetelésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:

- a) a 10.5 pontban (rendszeres karbantartás) foglalt okból;
- b) Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

7.2.2 Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles. Az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató általi . a közte és Előfizető között létrejött előfizetői szerződés (amelyben Szolgáltató nem minősül szerződő félnek) alapján történő szüneteltetés (DSL Szolgáltatás és Dial-up Szolgáltatás) az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelési oknak minősül, ilyenkor Előfizető a teljes Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó (vagyis Szolgáltató saját hálózatában keletkezett ok miatti) szünetelés (ide nem értve a rendszeres karbantartást) egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat (rendszeres díjat). Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, amennyiben szünetelés kiváltó oka Vis Maior Esemény volt és a Szolgáltató igazolja, hogy aszünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható megtehető, vagy



a Szolgáltató rendszeres karbantartása miatt került rá sor, vagy annak okán a Szolgáltató saját hálózatában merült fel.

7.2.3 Az 10.5 pont szerinti rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébetartozó ok miatti szünetelésnek (így a vállalt rendelkezésreállási időt sem csökkenti).

7.3. Korlátozás

7.3.1 Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy másjellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy Előfizető az 1.Függelék szerinti Etikai Alapelveket megsérti;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos -határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékként készpénzt vagy a Szolgáltató által elfogadott értékpapírt,
- d) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.
- e) az Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mailt pl. spamet . az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII.törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő . kéretlen e-mailt küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás) igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését.

7.3.2 Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több Előfizetői Szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Előfizetői Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében az 7.3.1 a) . e) pont szerint kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

7.3.3 Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Előfizető a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díjat felszámítani.

7.3.4 A korlátozás . a Forgalmi Díj (9.7.1 pont) kivételével . Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

8. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

8.1. Megszűnés esetei

8.1.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg, vagy az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik;
- b) ráutaló magatartással létrehozott Előfizetői Szerződés esetén a kapcsolat Szolgáltató általi bontásával, vagy az Előfizetői Hozzáférési Pont leszerelésével;
- c) bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- d) bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen ÁSZF vagy jogszabályok által meghatározott esetekben,
- e) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- f) a Felek közös megegyezésével,
- g) a mellékletekben meghatározott egyéb módon (pl. elállással).



8.2. Rendes felmondás

8.2.1 Előfizető a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést bármikor indokolás nélkül 8 napra felmondhatja.

8.2.2 Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyható utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyható 15. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizetői Szerződés felmondása hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondással egyidejűleg Szolgáltató számlája ellenében, az esedékes Szolgáltatási Díjat és egyéb követelését, valamint, határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időből még hátralevő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. 8.2.3 Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel, indokollással jogosult felmondani rendes felmondással.

8.3. Rendkívüli felmondás

8.3.1 Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnéséről az Előfizetői Szerződés hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul . ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, ha az lehetséges ., e-mail-ben értesíteni. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására, ha az Előfizető a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

8.3.2 Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az előzetes írásbeli . ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén amennyiben az lehetséges e-mailben tett . felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

- a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően is Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesít (továbbadja) a Szolgáltatásokat, vagy azokat továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- d) Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

8.3.3 A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha

- a) az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőségi jelöléssel vagy hatóság engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott, vagy
- b) a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezéseket vagy a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve az Előfizetői Szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat Előfizetői Szerződésbe ütköző módon átalakítja, vagy
- c) ha Előfizető az 1. Függelékben foglalt Etikai Alapelveket megsérti vagy nagy mennyiségű e-mail üzenetet, pl. spamet . az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő . kérést e-mailt küld a Szolgáltatás felhasználásával.

8.3.4 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető egy hónapra eső (rendszeres) előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve ilyen díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb egy hónapra eső (rendszeres) előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás megszerzését 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 Szolgáltatási Díjakat folyamatosan megfizeti..

8.3.5 Ha Vis Maior Esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8.3.6 Előfizető rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést akkor is, ha a Szolgáltató a 6.1 pont szerint egyoldalúan módosította a Szerződést. Előfizetőt a rendkívüli felmondási jog a 6.1.2 pont szerinti értesítést követő 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik az Előfizetőt, 15 napon belül illeti meg. Az Előfizető abban az esetben nem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében határozott időre vonatkozó kötelezettséget vállalt, és a Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis, ha a kapott kedvezmények Előfizető számára a módosítást követően is fennmaradnak.

8.4. A felmondás közlése és tartalma

8.4.1 Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt a Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnyel feladott levélben kikézbesítette az Előfizetőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az .nem kereste. vagy .átvételt megtagadta. jelzéssel érkezett vissza.

8.4.2 Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben) történő értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. 8.4.3 Az Előfizető az Előfizetői Szerződést kizárólag írásban (levélben) megküldött felmondással, mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételel való felhagyás nem jelenti az Előfizetői Szerződés felmondását és így nem érinti az Előfizető díjfizetési kötelezettségét.

8.4.4 A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor Szolgáltató a 8.3.1 pontban foglaltakról is tájékoztatja.

8.5. Kedvezmények elvesztése és a felmondás egyes következményei

8.5.1 Amennyiben Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött és a határozott idő lejártá előtt az Előfizetői Szerződés azért szűnik meg, mert

- a) Előfizető azt rendes felmondással megszüntette (8.2.2 pont), vagy
- b) Szolgáltató rendkívüli felmondással megszüntette, vagy
- c) a Szolgáltatás korlátozására Szolgáltató által a 7.3.1 a) .c) vagy e) pontok miatt került sor és a korlátozás ideje a 30 napot meghaladja, Előfizető köteles a kapott kedvezményeket és az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre járó Szolgáltatási Díjakat egy összegben a Szolgáltató számlája ellenében 15 napon belül megfizetni. Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszafizetni.

9. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

9.1. Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele

9.1.1 Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) részére lehetővé tenni az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató vagy Szolgáltató teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) építette ki vagy üzemelteti.



9.2. Az elektronikus hírközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek

9.2.1 Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a Szolgáltatások igénybevételéhez. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető oldali szoftvereket Előfizető köteles biztosítani.

9.2.2 Előfizető köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető birtokában és használatában lévő berendezéseket rendeltetészerűen, a Szerződésnek valamint a gyártó utasításainak (kezelési útmutatónak, használati kézikönyvnek) megfelelően használni.

9.2.3 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető használatában és birtokában levő berendezések rendeltetésellenes vagy szerződésszegő használatából eredő, valamint az ilyen berendezések elvesztéséből, ellopásából eredő minden kárért Előfizető felelős.

9.2.4 Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezések működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelőséggel tartozik.

9.2.5 Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgáltató által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.

9.3. Szolgáltató értesítése adatváltozásról

9.3.1 Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozásáról köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változástól számított 8 napon belül írásban (levélben) értesíteni.

9.3.2 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelőséggel tartozik.

9.4. A Szolgáltatás használatának átengedése

9.4.1 Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatást másnak használatra ingyenesen átengedheti, az átengedett Szolgáltatás igénybevételéért azonban úgy felel, mintha a Szolgáltatást maga használná.

9.5. Alvállalkozó igénybevétele

9.5.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

9.5.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez alvállalkozót vesz igénybe, úgy jogosult alvállalkozó részére az Előfizető adatait átadni.

9.6. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése

9.6.1 Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatásokat, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon (ellenszolgáltatás fejében) harmadik személy részére.

9.6.2 Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat az Előfizetői Hozzáférési Pontról veszi igénybe, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

9.7. Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

9.7.1 A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havidíj, Negyedéves Díj, Éves Díj), forgalomtól függő díjból (Forgalmi Díj), valamint egyszeri egyéb szolgáltatási díjból állhat.

9.7.2 Amennyiben a Havidíj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, akkor Szolgáltató csak azokért a napokért



számít fel Havidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

9.7.3 Amennyiben az Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem az év első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem az év (félév, negyedév) utolsó napja, akkor a szolgáltatási év (félév, negyedév) a Szolgáltatás nyújtásának napján kezdődik. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

9.7.4 Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról tárgyható 10. napjáig számlát kiállítani és Előfizető részére azt postára adni. Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatások esetében Szolgáltató az Éves (Féléves, Negyedéves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (félév, negyedév) első napjának hónapját megelőző 2. hónap 10-ig állítja ki.

9.7.5 Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előrefizetésére köteles és Szolgáltató arról a számlát kiállította és Előfizető Szolgáltatónak azt megfizette, akkor a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén Szolgáltató a hátralévő időszakra járó díjat Előfizetőnek visszafizeti vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása (8.2.2 pont) esetén az előrefizetett díjat nem fizeti vissza.

9.7.6 Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével került kiszámításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről történt rendes felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel.

9.7.7 Amennyiben Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

9.7.8 Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon.

9.7.9 Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel nem kapja időben kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.

9.7.10 A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben Felek ettől eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg.

9.7.11 Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett adatait Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

9.8. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége

9.8.1 Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre vagy egyéb pénzfizetésre köteles és az egy összegben való jóváírásra nincs lehetőség, akkor Szolgáltató az összeget az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti bankszámlára átutalja, vagy ilyen hiányában az Előfizetőt tértivevényes levélben értesíti arról, hogy az összeg az ügyfélszolgálaton átvehető.

9.9. Előfizető tájékoztatása (hírlevél, reklámanyag)

9.9.1 Előfizető hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató kizárólag saját szolgáltatásairól időről időre a Szolgáltató által előfizetőnek biztosított e-mail címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírlevelet juttasson el.



9.10. Hálózati etikai szabályzat betartása

9.10.1 Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az 1. függelék szerinti Hálózati Etikai Alapelvek betartásával eljárni.

9.10.2 Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás Azonosítóhoz (felhasználónév/jelszó) illetéktelenek ne juthassanak hozzá. Amennyiben Előfizető tudomására jut, hogy a Szolgáltatás Azonosító Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatás Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.

9.10.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés alapján számára nyújtott egyes szolgáltatások információs társadalmi szolgáltatásoknak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

10.1. Ügyfélszolgálat

10.1.1 Szolgáltató az Előfizető nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hibabejelentéseket fogadó ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat).

10.1.2 Szolgáltató a telefonon keresztül vagy személyesen igénybevehető ügyfélszolgálat mellett e-mail-ben elérhető ügyfélszolgálatot is működtet az info@sma.hu, support@sma.hu, szamlazas@sma.hu e-mail címen, amelyen Előfizető az alábbi nyilatkozatokat és bejelentéseket teheti meg:

- a) a 6.6.2 pont szerint az Egyedi Előfizetői Szerződés egyes módosításaira vonatkozó nyilatkozatokat,
- b) az info@sma.hu címen általános jellegű bejelentéseket,
- c) a support@sma.hu címen műszaki jellegű bejelentéseket és hibabejelentéseket,
- d) a szamlazas@sma.hu címen a díjreklamáción kívül bármely számlázással kapcsolatos bejelentést.

10.1.3 Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

SMA Rendszerház Kft
1044 Budapest Anód utca. 3
Tel.: +36 1 235-0618/ Fax: +36 1 235-0618
e-mail: info@sma.hu, support@sma.hu, szamlazas@sma.hu.

10.1.4 Az ügyfélszolgálat személyesen munkanapokon 9:00 . 18:00 óráig vehető igénybe. Egyéb időszakban a Szolgáltató telefonos technikai és műszaki jellegű támogatást nyújt, egyéb kérdések esetében az ügyfélszolgálat elérhetőségét e-mailen és faxon biztosítja.

10.1.5 Előfizető a hibák bejelentését telefonon, írásban (levélben), faxon, személyesen, illetve emailben Ügyfélazonosítójának, az érintett Szolgáltatáshoz tartozó Szolgáltatás Azonosítójának megadásával teheti meg az ügyfélszolgálaton.

10.1.6 Előfizető a hibabejelentés, díjreklamáció és az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására, vagy megszüntetésére irányuló nyilatkozatok kivételével a Szolgáltatással kapcsolatos nyilatkozatait, bejelentéseit, panaszát az ügyfélszolgálaton személyesen, írásban (levélben), faxon, e-mailben vagy telefonon teheti meg.

10.1.7 Szolgáltató a 10.1.6 pont szerinti bejelentéseket és panaszokat 8 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasításról szóló értesítést köteles indokolással ellátni.

10.1.8 A hibabejelentések kezelésére és a díjreklamációra a 10.2 és 10.6 pontok vonatkoznak.

10.2. Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele

10.2.1 Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a 10.1.5 pont szerint jelentheti be.



10.2.2 A bejelentett hibát Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A hibabejelentés során Előfizető az alábbi információkat köteles Szolgáltatóval közölni:

- a) Előfizető értesítési címe és telefonszáma;
- b) Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Ügyfélazonosító és Szolgáltatás Azonosító;
- c) a hiba észlelése során milyen érzékelhető jelenségeket tapasztalt.

10.2.3 Szolgáltató nyilvántartásának a fenti a) . c) pontokon túl tartalmaznia kell

- a) a hibabejelentés kézhezvételének időpontját (év, hó, nap, óra)
- b) a hiba okát;
- c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra);
- d) az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

10.2.4 A hiba nyilvántartásba vételét Szolgáltató Előfizető részére e-mailben visszaigazolja.

10.3. Hibabehatároló eljárás

10.3.1 A hiba nyilvántartásba vételét követően Szolgáltató haladéktalanul megkezdja a hiba behatárolását és annak eredményéről Előfizetőnek az alábbi tájékoztatást adhatja:

- a) a hiba a hibabehatároló eljárás tartalma alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba valószínűleg bizonyult és a Szolgáltató a hiba kijavítását a 10.4.1 pont szerint megkezdte;
- c) a hiba kijavítását Szolgáltató meghatározott átmeneti ideig vagy 72 órán belül (tartós hiba) nem tudja vállalni, ezért a csökkent rendelkezésre állás szerint kötbért fizet, vagy csökkent minőségű Szolgáltatás esetén az Előfizető részére a minőség csökkenésének megfelelő mértékű díjcsökkentést nyújt.

10.3.2 Az Előfizető részéről kifogásolt Szolgáltatások reklamációjánál a közös megegyezésre kell törekedni.

10.3.3 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóságánál (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) a hírközlési hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérni, vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulni (1525 Budapest, Pf. 75., Tel: 457-7141, Fax: 457-7105, e-mail: info@nhh.hu).

10.4. Hibajavítás

10.4.1 Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valószínűleg bizonyult hibákat, amelyek Szolgáltató érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valószínű hiba bejelentésétől számított 5. nap lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre.

10.4.2 Ha a hiba következtében 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 Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) Havi Szolgáltatási Díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

10.4.3 Szolgáltató 10.4.2 pont szerinti és nem vitatott hibaelhárítási kötbért köteles az Előfizetői bejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését követő első számlán jóváírni, ha Előfizető a hibaelhárítási kötbérre vonatkozó igényét a késedelmes hibaelhárítással érintett hónapot követő hó 3. napjáig írásban bejelenti.

10.4.4 Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával.



10.4.5 Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató üzemelteti, és a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra a 10.3.1 pont szerint rendelkezésre álló idő, illetve a 10.4.1 pont szerinti hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik.

10.5. Rendszeres karbantartás

10.5.1 A rendszeres karbantartás miatti szünetelésre (vagy korlátozásra) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózat karbantartása, felújítása, cseréje vagy átalakítása miatt kerülhet sor, amennyiben szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

10.5.2 Szolgáltató az érdekkörébe tartozó hálózatot érintő és a Szolgáltatás igénybevételét bármilyen mértékben korlátozó rendszeres karbantartási munkákról az Előfizetőt legalább 15 nappal a rendszeres karbantartás megkezdése előtt e-mail-ben értesíti.

10.5.3 A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 36 órát, kivéve ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás tekintetében másként nem rendelkezik.

10.5.4 Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartási munkálatok elvégzésére lehetőleg 00:00 és 06:00 óra között kerüljön sor.

10.6. Díjreklamáció

10.6.1 Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

10.6.2 Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási Díj összegét vitatja (Díjreklamáció), Szolgáltató a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételt Előfizetőnek a 10.2.4 pont szerint visszaigazolja.

10.6.3 Amennyiben az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt munkanapon belül, a Díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

10.6.4 Amennyiben a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

10.6.5 Amennyiben Szolgáltató az Előfizető (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a Díjreklamációt tevő személy, e pont alkalmazásában a továbbiakban: Előfizető) reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén írásban) értesíteni a reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a reklamációt csak részben tudja elfogadni.

10.6.6 A reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat avégett, hogy az a Szolgáltatónál szolgáltatás-minőségi vizsgálatot folytasson a reklamációval kapcsolatban.

10.6.7 Előfizető a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz (vagy más illetékes rendes bírósághoz) keresetlevelet nyújthat be.

10.6.8 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Díjreklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a számla kiegyenlítésének eredeti határideje az irányadó.



10.7. Vitarendezés

10.7.1 Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat

- a) bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlap: <http://www.fvf.hu>, központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234.)
- b) a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlap: <http://www.gvh.hu>, cím 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.),
- c) a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes igazgatóságához (honlap: <http://www.nhh.hu>),
- d) a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti, ennek keretében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kérheti, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz keresetlevelet nyújthat be.

10.7.2 A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.

10.7.3 A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely Előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban (jogszabályban, hatósági határozatban) vagy előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben.

10.7.4 Az esetleges jogvitákban a megyei gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek a Felek közötti egyezségi rendezés végett járhatnak el.

10.7.5 A jogvitát Felek véglegesen polgári eljárás keretében döntenek el, amelyre hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság illetékes. Ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, a Felek fizetési meghagyás kibocsátását kérhetik, ha ezt az összeget a követelés meghaladja, Felek a követeléseiket keresetlevél útján érvényesíthetik.

10.7.6 Felek a Szerződésből eredő jogvitáik elbírálására hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetve a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

11. ADATKEZELÉS

11.1. Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért

11.1.1 Szolgáltató az általa vagy hálózatnak igénybevételel továbbított közlést és adatot kizárólag a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során közlés vagy bármilyen személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot - nem teheti lehetővé.

11.1.2 A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató eszközein tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

11.2. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

11.2.1 Szolgáltató az írásbeli Előfizetői Szerződést kötő Előfizetőről a 4.2.6 pontban meghatározott adatokon túlmenően a következő adatokat tárolja:

- a) kapcsolattartó neve, beosztása (amennyiben illet Előfizető Szolgáltató számára megad);
- b) Előfizetőnél a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt vagy Előfizető birtokába került eszközök és berendezések;
- c) forgalmazási és számlázási adatok
- d) egyéb, a szolgáltatások kiépítéséhez vagy nyújtásához feltétlenül szükséges adat.



11.4.3 A biztonsági kamerák működésének tényéről Szolgáltató az érintetteket a megfigyelt területeken elhelyezett ábrával vagy felirattal tájékoztatja. Az érintettek a képfelvételek készítéséhez ráutaló magatartással, a helyiségekben való megjelenéssel járulnak hozzá.

11.4.4 A képfelvételek a megfigyelés célja megvalósulásához szükséges ideig de legfeljebb harminc napig tárolódnak.

11.5. Adatbiztonság

11.5.1 Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.). Korm. r. foglaltaknak megfelelően kezelni.

11.5.2 Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatainak kezelésének műszaki biztonságát biztosítani, és műszaki intézkedésekkel meggátolni azt, hogy a személyes adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.

11.5.3 Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja,

amely a felhasználók egyedi azonosítását megköveteli, és biztosítja, hogy az abban foglalt adatokhoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. Az adatbázist kezelő rendszer zárt, csak Szolgáltató belső hálózatán keresztül hozzáférhető. Szolgáltató belső hálózatát több tűzfal is védi az illetéktelen külső személyek hozzáférése ellen, a kiosztott jogosultságoknak megfelelő hozzáférés szerint. Szolgáltató az előfizetői adatok hozzáférését folyamatosan felügyeli (monitorozza), az irodai és más rendszertől jól elkülönített kiszolgáló számítógépeken futtatja. Szolgáltató ezeket a kiszolgáló számítógépeket olyan helyiségben helyezte el, ahova a nap 24 órájában csak egyedileg azonosított beléptetést követően lehet bejutni.

12. VEGYES RENDELKEZÉSEK

12.1. Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

12.1.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Eht. 143. § (1) bekezdése értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felrőhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizető vagyónában okozott értékcsökkenésért felel.

12.2. Közreműködő igénybevétele a Szolgáltatások nyújtásához

12.2.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

12.3. Értesítés

12.3.1 Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol az Előfizetői Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban(levélben) történő értesítést kell érteni.

12.3.2 Az értesítést és a számlákat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott postázási címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés postázási címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a számlázási címre kell küldeni.

12.3.3 Ha a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mail-es értesítés alatt az Előfizető részére a Szolgáltató által az Egyedi Előfizetői Szerződésben biztosított e-mail címet jelenti (amely általában valami@sma.hu formátumú).

12.4. Vis Maior Esemény

12.4.1 Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítésért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezése esetén az érintett Fél köteles a másik Fél írásban haladéktalanul értesíteni. Vis Maior Esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel.



I. MELLÉKLET

DSL SZOLGÁLTATÁS

1. A DSL SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐ

1.1.1 Előfizető Szolgáltatótól a DSL Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: .DSL Szolgáltatás.) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel, amely Szolgáltatás esetében az Internetről való letöltés sebessége a Dialup Szolgáltatás letöltési sebességének többszöröse lehet.

1.1.2 A DSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) DSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja.

1.1.3 Szolgáltató Előfizető számára a DSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy rögzített helyű telefon hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja.

1.1.4 Előfizető a DSL Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást az Előfizető végberendezésén futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

1.2. A DSL Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

1.2.1 A DSL Szolgáltatást az év 365/366 napján 0 . 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.

1.2.2 A Szolgáltató DSL Szolgáltatás nyújtását meghatározott helyiségekben nyújtja. A helyiségek listájáról Szolgáltató a www.sma.hu weboldalon vagy az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad, de Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele

- a) a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- b) két irányban működő rögzített helyű telefon szolgáltatási előfizetői szerződés,
- c) valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé illetve a rögzített helyű telefon szolgáltatásra vonatkozóan az elektronikus hírközlési Szolgáltató felé és Előfizető részéről a rögzített helyű telefon vonalra más megrendelés ne legyen folyamatban.

1.3. DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök

1.3.1 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végződtető berendezést (ADSL Network Termination Unit), hálózati leválasztó szűrőt (splitter), valamint egy RJ11-RJ11 és egy RJ45-RJ45 (EIA/TIA 568A) kábelt Szolgáltató a DSL Szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizetőnek. (A felsorolt berendezések Szolgáltató, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató tulajdonát képezik.)

1.3.2 Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót (.router.) Szolgáltató külön díj ellenében biztosítja Előfizető számára. Az útválasztó típusát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.



1.3.3 A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PPPoE (IETF RFC 2516) kliens szoftver adathordozóját Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére, kivéve ha Szolgáltató a Szolgáltatáshoz útválasztót is biztosít, ugyanis ez esetben a PPPoE kliens szoftver feladatait az útválasztó végzi. Ha átadáskor a PPPoE kliens szoftver adathordozója hibás, Szolgáltató azt ingyenesen kicseréli, de a kliens szoftver működőképességéért, hibátlanságáért Szolgáltató egyebekben nem tud felelősséget vállalni.

1.3.4 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak: PentiumI 100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) - (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel); SVGA; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálókártya)

1.3.5 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.

1.4. Előfizető eszközei

1.4.1 Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez.

1.4.2 Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik.

1.4.3 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ethernet hálózati kártyát Előfizető biztosítja. Az ethernet hálózati kártya Szolgáltatónál a rendelkezésre álló raktárkészlet erejéig megvásárolható.

2. A DSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE

2.1. Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

2.1.1 Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín, Előfizetői Hurok (rögzített helyű telefon vonal) -amelyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesül alkalmas-e DSL Szolgáltatás nyújtására.

2.1.2 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL összeköttetés kiépítésének műszaki feltételeim miatt csak teljeskörű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a DSL Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti. Az elállás részletszabályait a 4.5 pont tartalmazza.

2.1.3 Szolgáltató visszafizetési kötelezettsége nem vonatkozik a DSL Szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre, így különösen az ethernet hálózati kártyára. Szolgáltató díjvisszatérítésre abban az esetben sem köteles amennyiben a Szolgáltatás létesítése az Előfizető hibájából hiúsul meg.

2.2. DSL Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése

2.2.1 A DSL Szolgáltatáshoz szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és üzembe helyezését Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 45 napon belül biztosítja (bekapcsolási idő).

2.2.2 Amennyiben a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a Szolgáltatóval, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón vagy



Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a bekapcsolási idő az időkieséssel meghosszabbodik.

2.2.3 Előfizető köteles a Szolgáltató vagy teljesítési segédje által a DSL Szolgáltatás kiépítését követően részére bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és üzembe helyezés tényét rögzíti.

2.2.4 Ha Szolgáltató a 2.2.1 pontban előírt határidőn belül nem biztosítja a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az igénybevételt, és a késedelem oka nem az Előfizető érdekkörében merült fel és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) benyújtja, Szolgáltató minden egyes késedelmes naptári nap után 1000 Ft,- kötbért, de legfeljebb a Díjszabás szerinti egyszeri bekapcsolási díj 20%-át köteles Előfizetőnek az első késedelmes teljesítési napot követő 30 napon belül megfizetni, vagy azt Előfizető következő Szolgáltatási Díjra vonatkozó számláján jóváírni.

2.3. A DSL Szolgáltatás minősége

2.3.1 A DSL Szolgáltatás átlagos éves rendelkezésre állása (Törzsszöveg 5.1 pont) éves szinten 99%, illetve az éves kiesési idő az Előfizetői Hozzáférési Ponton nem haladhatja meg egy évben a 88 órát.

2.3.2 A 2.3.1 pont szerinti éves rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem lehet figyelembe venni az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató rögzített helyű telefon hálózatának hibájából származó szolgáltatás kiesést.

2.3.3 Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sávszélességű DSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti minimális sávszélesség értékek folyamatosan az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.

2.4. A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések DSL Szolgáltatás esetén

2.4.1 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben 2.3.1 pontjában előírt átlagos éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Előfizető kötbérigényre vonatkozó bejelentését a tárgyévét követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben a DSL Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésreállítás-csökkenés százalékos mértékének felével megegyező hányada (így 98 %-os rendelkezésre állás esetén, azaz 1 %-os rendelkezésre állás csökkenés esetén tehát 0.5 %), de maximum az egy éves díj 20%-a.

2.4.2 Amennyiben Szolgáltató a 2.3.3 pont szerinti minimális sebességi értéknél kisebb sebességű DSL Szolgáltatást nyújt és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) 5 napon belül benyújtja akkor Előfizető a hibás teljesítéssel érintett minden megkezdett óra után a havidíj vagy más rendszeres előfizetői díj egy órára eső összegének felével megegyező összegű jóváírára jogosult az Előfizető igénybejelentését követő számla összegéből.

2.5. Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

2.5.1 DSL Szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartás alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg, de arra csak

a) az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó berendezések és eszközök karbantartása vagy cseréje,

ADSL 384 ADSL 512 ADSL 768 ADSL 1500

Sebesség

(Kb/s)

min max min max min max min max

Feltöltés 64 64 64 128 64 128 256 384

Letöltés 128 384 128 512 384 768 512 1500

b) a DSLAM eszköz karbantartása (szoftver frissítés, szoftver csere, adatbázis karbantartás, átterhelés, eszközbővítés, eszközcsere),

c) a Szolgáltató és az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató közötti elektronikus hírközlő hálózat karbantartása, fejlesztése, bővítése,

d) a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló rögzített helyű telefon szolgáltatással kapcsolatos rendszeres karbantartás miatt kerülhet sor.

3. A DSL SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1. DSL Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

3.1.1 Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésére Szolgáltató csak határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés estében köteles.



3.1.2 A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató áthelyezés keretében olyan területeken tudja létesíteni, ahol Szolgáltató már nyújt DSL Szolgáltatást és ahol ugyanaz az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató biztosítja a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló rögzített helyű telefon vonalat.

3.1.3 Az áthelyezést Szolgáltató kizárólag akkor tudja teljesíteni, ha Előfizető az áthelyezéssel egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatóval a rögzített helyű telefon fővonalát is áthelyeztetni és ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének minden műszaki feltétele adott.

3.1.4 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyét meg kívánja változtatni, Szolgáltató a változtatási kérelem beérkezésétől számított 15 munkanapon belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, továbbá a kérelem elfogadása esetén az áthelyezés költségeiről és az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről.

3.1.5 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.

3.1.6 Az áthelyezés ellenértékét az Előfizető utólag - az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően - köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

3.1.7 Ha a Szolgáltató a jelen melléklet 3.1.5 pontja szerinti határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

3.2. Változás az Előfizető telefonvonalának minőségében

3.2.1 Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti előfizetőként igénybevett telefonvonalra Szolgáltató nem nyújt egyéni előfizetők által igénybevehető Szolgáltatást.

3.2.2 Előfizető haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni arról ha a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló telefon szolgáltatás besorolása bármely okból a telefonszolgáltatójánál egyéni telefonvonalról üzleti telefonvonalra változik, és köteles az Előfizetői Szerződése módosítását kérni Szolgáltatótól a Szolgáltató által nyújtott üzleti (.Business.) díjcsomagok valamelyikére.

3.2.3 Amennyiben a fenti 3.2.2 pont szerinti értesítési kötelezettségét elmulasztja Szolgáltató az Előfizetőnek küldött felszólításban megadott legalább 8 napos határidő eredménytelen elteltét követően jogosult a) az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására vagy b) a telefonvonal besorolása változásának időpontjától (visszamenőlegesen és a jövőre nézve) az ugyanolyan sáv szélességre vonatkozó . mindenkori Díj szabás szerinti . (kedvezmények nélküli) listaárat kiszámlázni, Előfizető pedig köteles ennek megfelelően a listaárat fizetni.

4. DSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZŰNÉSE

4.1. DSL Szolgáltatás szünetelése a rögzített helyű telefon szolgáltatás szünetelése miatt

4.1.1 Amennyiben az Szolgáltatás alapjául szolgáló rögzített helyű telefon szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt szünetel és ezért a DSL Szolgáltatás is szünetel, Előfizető erre az időre a Szolgáltatási Díj 100%-át köteles megfizetni.

4.1.2 Amennyiben a DSL Szolgáltatás szünetelését az Előfizető kéri, akkor a szünetelés idejére az Előfizető határozatlan idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett DSL Szolgáltatás esetén a Szolgáltató által közzétett Díj szabásban feltüntetett listaárak szerinti Szolgáltatási Díj 50%-át köteles megfizetni.

4.2. DSL Szolgáltatás megszűnése a rögzített helyű telefon szolgáltatás megszűnése miatt

4.2.1 A DSL Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződés a ÁSZF 8.1.1 pontjában felsorolt okokon kívül akkor is megszűnik, ha a DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló rögzített helyű telefon szolgáltatás megszűnik. A rögzített helyű telefon szolgáltatás megszűnése miatt megszűnő határozott idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett DSL Szolgáltatás esetén Előfizető köteles a határozott időből hátralevő hónapokra a rendszeres előfizetői díjakat egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

4.3. DSL Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás-kiesés miatt

4.3.1 Amennyiben a DSL Szolgáltatásban a Szolgáltató érdekkörében felmerült tartós hiba miatt az Előfizető a DSL Szolgáltatást 30 napon túl egyáltalán nem tudja igénybe venni, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására.



4.4. Határozott időre kötött DSL Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

4.4.1 A határozott időre kötött DSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejárta előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása (ÁSZF 8.2 pont) csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg az általa igénybevett kedvezményeket és a határozott időből hátralévő időre a Szolgáltatási Díjat egy összegben megfizeti.

4.4.2 Amennyiben Szolgáltató a határozott időre kötött DSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására Előfizető szerződésszegése miatt kényszerül (ÁSZF 8.3.1 pont) Előfizető köteles a 4.4.1 pont szerint kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

4.5. Elállás

4.5.1 Tekintettel arra, hogy az ADSL kiépítésének műszaki feltételei miatt csak az Előfizetői Hozzáférési Pont tényleges kiépítése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül az Előfizető írásbeli értesítésével elállni.

4.5.2 Amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését az Előfizető helyiségében kell végezni és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a 45 munkanap ezzel a kieséssel meghosszabbodik. 4.5.3 A Szolgáltató elállása esetén az Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést a Szolgáltatótól nem követelhet.

4.6. Előfizető birtokába került berendezések

4.6.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelést nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

4.7. Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.7.1 Az Előfizetői Szerződésnek a DSL Szolgáltatás kiépülése előtti megszűnése esetén Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére a Szolgáltató szerződésszegése miatt Előfizető rendkívüli felmondása, vagy a Szolgáltató elállása nyomán került sor.

4.7.2 Amennyiben a DSL Szolgáltatás kiépülése előtt az Előfizetői Szerződés az Előfizető érdekkörébe tartozó bármely okból megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által befizetett díjakat nem fizeti vissza.



1. FÜGGELÉK

HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK

Előfizető tudomásul veszi, hogy mivel Szolgáltató tagja a Budapest Internet Exchange-nek (BIX), a RIPE NCC-nek a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során is köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, más kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ez okból Szolgáltató az Szerződéses Szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat. Előfizető a Szolgáltatások használata során továbbá köteles betartani a következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855, angolul: <ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>.) Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni. Előfizetőnek biztosítania kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. .open mail relay. szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi emaileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező emaileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő .Received. sorba feljegyezni. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza. Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

2. FÜGGELÉK

KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

A Kiegészítő Szolgáltatásokat Előfizető önmagukban nem veheti igénybe, hanem Szolgáltató azokat csak valamely Alapszolgáltatással együtt nyújtja.

4.1 Extra e-mail cím szolgáltatás

A szolgáltatás kizárólag levelezésre használható (betárcsázásra nem alkalmas). Az Előfizető a rögzített helyű telefon vonalon keresztül helyi hívás díjáért kapcsolódhat rá a Szolgáltató hálózatára és a levelező szerveren keresztül 0-24 órán át töltheti le vagy küldheti el elektronikus leveleiket. Az Extra e-mail cím szolgáltatás egy postafiókot tartalmaz 50 Mb e-mail tárhellyel. Az Extra e-mail szolgáltatás igénybevételének legrövidebb időtartama 1 év.

4.2 Csoportos e-mail szolgáltatás

A Csoportos e-mail cím szolgáltatással az Előfizető vállalkozásának minden munkatársa egységes formátumú e-mail címmel (pl. kollega.neve@cegnev.hu) rendelkezhet, akár az Előfizető által üzemeltetett saját levelező szerver nélkül is. A szolgáltatás keretében az adott domain névre érkező e-mailek (pl. valami@valaki.hu) a Szolgáltató szerverére érkeznek, amennyiben Előfizető éppen nem kapcsolódik Szolgáltató hálózatához. Az adott domain névre érkező valamennyi levél szétválogatás nélkül ugyanabba a postafiókba érkezik, biztosítva a folyamatos e-mail kapcsolatot még akkor is ha az Előfizető nem kapcsolódik az Internetre.

4.3 Mail relay szolgáltatás

A Mail relay szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető fix IP címmel, valamint saját levelező szerverrel rendelkezzen. (A fix IP címnek nem feltétlenül kell a Szolgáltató címtartományában lennie.) A Csoportos e-mail cím szolgáltatással az Előfizető vállalkozásának minden munkatársa egységes formátumú e-mail címmel (pl. kollega.neve@cegnev.hu) rendelkezhet, amennyiben az Előfizető saját ügyfél oldali levelező szervert üzemeltet. Előfizető az adott domain névre érkező e-maileket saját (ügyfél oldali) levelező szervere segítségével tudja letölteni és szétválogatni. A szolgáltatás keretében az Előfizető autentikációs szerver általi beazonosítást követően kapcsolódik a Szolgáltató szerveréhez, amelyen az Előfizető levelei várják az Előfizető által kiadott letöltési parancsot.



4.4 Vírusellenőrzés szolgáltatás

E-mailben terjedő vírusokkal szemben nyújt hatékony védelmet. Víruskereső szoftverként a Szolgáltató a napi frissítésű Kaspersky Anti-Virus szoftvert használja, amely a vírusvédelem több jellemző típusát ellátja: vírusvédelmi szűrők, valós idejű vírusellenőrzők, viselkedés blokkolók és módosításfigyelők alkalmazásával nyújt hatékony védelmet a Szolgáltatónál megrendelt e-mail postafiókja számára. A vírusirtó szoftver keresőmotorja kizárólag a Szolgáltató mail szerverére érkezett és ott tárolt levelekben végzi el a víruskeresést. Amennyiben a levelező szerverre érkezett levél vírusmentes, akkor azt szabadon lehet küldeni/fogadni, ha azonban a levél fertőzött, akkor a víruskereső törli a szerverről. A törölt levelekről értesítést csak a címzett kap. Az értesítés az üzenet tárgyát és a feladó email címét tartalmazza, valamint azt, hogy a levél vírusos volt. Szolgáltató a Kaspersky vállalat esetleges mulasztásaiból kifolyólag az Előfizetőnél bekövetkezett vírusfertőzésért felelősséget nem vállal. Amennyiben Szolgáltató elmulasztja a vírusdefiníciós fájl frissítését és Előfizető számítógépe e-mail-ből kap vírusfertőzést, akkor Szolgáltató a mulasztástól számított egy évre a vírusellenőrzés szolgáltatás díját Előfizetőnek elengedi.

4.5 Tűzfal szolgáltatás

Nemkívánatos adatsomagok kiszűrése a hálózathoz meghatározott szabályok alapján. A Tűzfal szolgáltatás kizárólag Bérelt-vonali Internet Szolgáltatásra való előfizetéssel együtt vehető igénybe. A szabályrendszer egyrészt védelmet nyújt a DOS (Denial of Service) típusú támadások ellen, amelyek során a támadó valamilyen módon megbénítja a rendszert és ezzel ellehetetleníti a rendszeren igénybevehető szolgáltatás nyújtását. A sávszélességet rosszindulatúan telítő (flood) támadás esetén a Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás sávszélessége nem korlátozódik, kizárólag a kifelé irányuló Internet szolgáltatása nem lesz elérhető a telítés ideje alatt. Ezen idő alatt Szolgáltató szakemberei mindent megtesznek annak érdekében, hogy a támadás forrását elérjék és a sávszélesség telítését megszüntessék. A szabályrendszer másrészt tartalmaz egy az Előfizető által meghatározott csomagszűrő szabályrendszert is, amelynek kialakításához vagy módosításához Szolgáltató szakemberei segítséget nyújtanak. A Tűzfal szolgáltatás keretében Szolgáltató folyamatos 0-24 órás felügyeletet biztosít, amely során Szolgáltató szakemberei riasztáskor értesítik az Előfizetőt a támadásról. A riasztásokról Szolgáltató statisztikát vezet, amelyet Előfizető Szolgáltató honlapján megtekinthet.

4.6 Fix IP cím

Dial-up Szolgáltatás és meghatározott DSL Szolgáltatással együtt vehető igénybe Előfizető. A Fix IP cím szolgáltatás keretében Előfizető minden bejelentkezéskor ugyanazt az IP címet kapja meg, mert azt a Szolgáltató számára fenntartja.

4.7 Extra 16 IP cím szolgáltatás

A bérelt vonali kiegészítő csomagban szereplő ingyenesen járó IP cím tartományon felül rendelhető további IP tartomány és IP cím adminisztráció.



3. FÜGGELÉK

1. Dial-up szolgáltatások díjai

Csomag	Havi**	Féléves**	Éves**	Forgalmi díj
E-mail	-	-	9.990 Ft	-
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon - 15 óra (56 kbit/s fel és le)	1.240 Ft	6.820 Ft	13.640 Ft	200* Ft
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon - 40 óra (56 kbit/s fel és le)	2.400 Ft	13.200 Ft	26.400 Ft	200* Ft
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon egyéni előfizetőknek – korlátlan (56 kbit/s fel és le)	2.990 Ft	16.445 Ft	32.890 Ft	-
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon üzleti előfizetőknek – korlátlan (56 kbit/s fel és le)	3.990 Ft	21.945 Ft	43.890 Ft	-

*A Díjszabásban feltüntetett szolgáltatási díjak a 25% általános forgalmi adót tartalmazzák.

**A forgalmi díjat a Szolgáltató minden megkezdett óra után felszámít, amennyiben az Előfizető túllépte az általa igénybevetett csomag limitjét a tárgyhónapban.

Az önálló E-mail szolgáltatás igénybevételenek legrövidebb időtartama 1 év.



DSL szolgáltatások díjai

Privát ADSL csomagok:

	Garantált le/feltöltési sebesség	Egyszeri díj*	Havi díj	Éves díj
Privát ADSL X 512 kbit/sec (letöltés: 512 kbit/sec feltöltés: 64 kbit/sec)	64kbit/64 kbit	4.000 Ft	6.392 Ft	70.312 Ft
Privát ADSL 1 1 Mbit/sec (letöltés: 1 Mbit/sec feltöltés: 128 kbit/sec)	256 kbit /64 kbit	4.000 Ft	7.992 Ft	87.912 Ft
Privát ADSL 2 2 Mbit/sec (letöltés: 2 Mbit/sec feltöltés: 256 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	4.000 Ft	9.992 Ft	109.912 Ft
Privát ADSL 3 3 Mbit/sec (letöltés: 3 Mbit/sec feltöltés: 384 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	4.000 Ft	11.992 Ft	131.912 Ft

Small Business ADSL csomagok:

	Garantált le/feltöltési sebesség	Egyszeri díj	Havi díj	Éves díj
Small Business ADSL X 512 kbit/sec (letöltés: 512 kbit/sec feltöltés: 64 kbit/sec)	64kbit/64 kbit	4.000 Ft	7.992 Ft	85.712 Ft
Small Business ADSL 1 1 Mbit/sec (letöltés: 1 Mbit/sec feltöltés: 128 kbit/sec)	256 kbit /64 kbit	4.000 Ft	9.992 Ft	109.912 Ft
Small Business ADSL 2 2 Mbit/sec (letöltés: 2 Mbit/sec feltöltés: 256 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	4.000 Ft	13.500 Ft	148.500 Ft
Small Business ADSL 3 3 Mbit/sec (letöltés: 3 Mbit/sec feltöltés: 384 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	4.000 Ft	22.900 Ft	251.900 Ft
Small Business ADSL 4 4 Mbit/sec (letöltés: 4 Mbit/sec feltöltés: 512 kbit/sec)	1Mbit/256kbit	4.000 Ft	44.500 Ft	489.500 Ft



Business ADSL csomagok:

	Garantált le/feltöltési sebesség	Egyszeri díj	Havi díj	Éves díj
Business ADSL 1 1 Mbit/sec (letöltés: 1 Mbit/sec feltöltés: 128 kbit/sec)	64kbit/64 kbit	0 Ft	12.900 Ft	141.900 Ft
Business ADSL 2 2 Mbit/sec (letöltés: 2 Mbit/sec feltöltés: 256 kbit/sec)	512 kbit /64 kbit	0 Ft	15.900 Ft	174.900 Ft
Business ADSL 3 3 Mbit/sec (letöltés: 3 Mbit/sec feltöltés: 384 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	0 Ft	24.900 Ft	273.900 Ft
Business ADSL 4 4 Mbit/sec (letöltés: 4 Mbit/sec feltöltés: 512 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	0 Ft	56.900 Ft	625.900 Ft

Business+ ADSL csomagok:

	Garantált le/feltöltési sebesség	Egyszeri díj	Havi díj	Éves díj
Business+ ADSL 1 1 Mbit/sec (letöltés: 1 Mbit/sec feltöltés: 128 kbit/sec)	64kbit/64 kbit	0 Ft	21.900 Ft	240.900 Ft
Business+ ADSL 2 2 Mbit/sec (letöltés: 2 Mbit/sec feltöltés: 256 kbit/sec)	512 kbit /64 kbit	0 Ft	24.900 Ft	273.900 Ft
Business+ ADSL 3 3 Mbit/sec (letöltés: 3 Mbit/sec feltöltés: 384 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	0 Ft	33.900 Ft	372.900 Ft
Business+ ADSL 4 4 Mbit/sec (letöltés: 4 Mbit/sec feltöltés: 512 kbit/sec)	1Mbit/128kbit	0 Ft	65.900 Ft	724.900 Ft



3 Bérelt vonali szolgáltatások összehasonlító díjtáblázat

Szolgáltatás	Egyszeri díj	Havi díj
BÉRELT VONALI INTERNET KAPCSOLAT	0 Ft	sávszélesség függvénye
BÉRELT VONAL (fizikai vonal)	0 Ft	sávszélesség függvénye
ROUTER		
Cisco 805 router bérlet	0 Ft	12,900 Ft
Cisco 805 router eladási ár	330,000 Ft*	-
ÉRTÉKNÖVELT szolgáltatások		
Csomagszűrő tűzfal és kontroll szolgáltatás	0 Ft	13,900 Ft
Extra IP cím	0 Ft	10,000 Ft
Linux alapú szerver telepítés, konfigurálás	80,000 Ft	-
STANDARD CSOMAGOK		
64 Kbit/s Üzleti Internet csomag (letöltés: 64 kbit/sec feltöltés: 64 kbit/sec)	0 Ft	64,000 Ft**
128 Kbit/s Üzleti Internet csomag (letöltés: 128 kbit/sec feltöltés: 128 kbit/sec)	0 Ft	74,000 Ft**
256 Kbit/s Üzleti Internet csomag (letöltés: 256 kbit/sec feltöltés: 256 kbit/sec)	0 Ft	138,000 Ft**

* A fenti ár tájékoztató jellegű, a végleges ár szerződéskötés előtt határozható meg

** Akciós ár, az akció visszavonásig érvényes.

Az árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

4. Visszakapcsolási díj

A visszakapcsolásért Szolgáltató csak akkor számít fel díjat, ha a korlátozás oka az Előfizető érdekkörében merült fel.

A visszakapcsolás egyszeri díja alkalmanként és Előfizetői Hozzáférési Pontonként az adott Szolgáltatás egy hónapra eső díjának 50%-a.

5. Előfizetőnél elhelyezett berendezések értéke

ADSL Előfizetői Hozzáférési pont esetén: 40.000,- Ft

Egyéb Szolgáltatás esetén a kihelyezett berendezés számlával alátámasztott kiskereskedelmi ára.



4. FÜGGELÉK

SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IRATOK ÉS AZ ELŐFIZETŐ SZERVEZETI FORMÁJÁTÓL FÜGGŐEN MEGADANDÓ ADATOK

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
<i>Gazdasági társaság</i> közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. rt. közös vállalat (kv.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Alapítvány</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Egyesülés</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Erdőbirtokosság társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Európai gazdasági egyesülés (ege)</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Fióktelep</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Kereskedelmi képviselet</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Költségvetési szerv</i>	Törzskönyvi nyilvántartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve
<i>Közhasznú társaság (kht.)</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Közoktatási intézmény</i>	Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve



<i>Magánnyugdíjpénztár</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>(ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár)</i>	vételi határozatának másolata	nyilvántartó bíróság neve
<i>Szövetkezet</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Ügyvédi iroda</i>	területi kamara nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó kamara neve
<i>Vállalat, leányvállalat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Végrehajtói iroda</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Vízgazdálkodási társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám



5. FUGGELEK:

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Kormány Rendelet szerint)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (nap)	7 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	48óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98.9 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (%)	98 %
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (nap)	4 nap
Garantált fel/letöltési sebességek különböző sávszélességű csomagok esetében	Az alábbi táblázatban

SZOLGALTATÁSOK LETÖLTÉSI ES FELTÖLTÉSI ÉRTEKEI

1. Sávszélesség értékek Dial-up Szolgáltatás esetén

Letöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált letöltési sebesség
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon (15 óra , 40 óra egyéni előfizetőknek - korlátlan üzleti előfizetőknek – korlátlan)	14,4	56,6	14,4
128 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon (egyéni előfizetőknek – korlátlan, üzleti előfizetőknek – korlátlan)	14,4	128	14,4
Feltöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált feltöltési sebesség
56 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon (15 óra , 40 óra egyéni előfizetőknek - korlátlan üzleti előfizetőknek – korlátlan)	14,4	56,6	14,4
128 kb/s / ISDN internet-hozzáférés telefonon (egyéni előfizetőknek – korlátlan, üzleti előfizetőknek – korlátlan)	14,4	128	14,4



2. Sávzélesség értékek DSL Szolgáltatás esetén

Letöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált letöltési sebesség kbps
ADSL 1 (Privát, Small Business, Business, Business+)	160	1280	160
ADSL 2 (Privát, Small Business, Business, Business+)	192	2560	192
ADSL 4 (Privát, Small Business, Business, Business+)	256	4480	256
ADSL 5 (Privát, Small Business, Business, Business+)	1000	5000	1000
ADSL 8 (Privát, Small Business, Business, Business+)	480	8096	480
ADSL 10 (Privát, Small Business, Business, Business+)	3000	10000	3000
ADSL 15 (Privát, Small Business, Business, Business+)	5000	15000	5000
ADSL 18 (Privát, Small Business, Business, Business+)	960	18432	960
ADSL 25 (Privát, Small Business, Business, Business+)	4096	25600	4096
Feltöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált feltöltési sebesség kbps
ADSL 1 (Privát, Small Business, Business, Business+)	64	128	64
ADSL 2 (Privát, Small Business, Business, Business+)	64	192	64
ADSL 4 (Privát, Small Business, Business, Business+)	96	256	96
ADSL 5 (Privát, Small Business, Business, Business+)	192	500	192
ADSL 8 (Privát, Small Business, Business, Business+)	192	512	192
ADSL 10 (Privát, Small Business, Business, Business+)	256	500	256
ADSL 15 (Privát, Small Business, Business, Business+)	512	900	512
ADSL 18 (Privát, Small Business, Business, Business+)	320	1024	320
ADSL 25 (Privát, Small Business, Business, Business+)	1024	5120	1024

3 Sávzélesség értékek Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás esetén

Minimális es maximális fel- es letöltési sebesség [kbit/s]	az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott Sávzélesség értékek szerint
--	---

4. Sávzélesség értékek Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

Letöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált letöltési sebesség kbps
Szimmetrikus Internet 1M (Privát,	128	1024	128



Üzleti)			
Szimmetrikus Internet 2M (Privát, Üzleti)	256	2048	256
Szimmetrikus Internet 3M (Privát, Üzleti)	384	3072	384
Szimmetrikus Internet 4M (Privát, Üzleti)	512	4096	512
Szimmetrikus Internet 5M (Privát, Üzleti)	1024	5120	1024
	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált feltöltési sebesség kbps
Feltöltési sebesség [kbit/s]			
Szimmetrikus Internet 1M (Privát, Üzleti)	128	1024	128
Szimmetrikus Internet 2M (Privát, Üzleti)	256	2048	256
Szimmetrikus Internet 3M (Privát, Üzleti)	384	3072	384
Szimmetrikus Internet 4M (Privát, Üzleti)	512	4096	512
Szimmetrikus Internet 5M (Privát, Üzleti)	1024	5120	1024

5. Sávzélesség értékek Szimmetrikus DSL Szolgáltatás esetén

Letöltési sebesség [kbit/s]	MINIMUM	MAXIMUM	Garantált letöltési sebesség kbps
Szimmetrikus DSL 1M	512	1024	512
Szimmetrikus DSL 2M	1024	2048	1024
	MINIMUM	MAXIMUM	
Feltöltési sebesség [kbit/s]			
Szimmetrikus DSL 1M	512	1024	512
Szimmetrikus DSL 2M	1024	2048	1024