

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSHOZ**

Satelit Híradástechnikai Kft.

<b>1</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGEI</b>	<b>5</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, SZÉKHELYE, POSTACÍME	5
1.2	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE	5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	5
<b>2</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA</b>	<b>5</b>
2.1	AZ ÁSZF IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	5
2.2	TÁJÉKOZTATÁS AZ ÁSZF-RŐL	5
<b>3</b>	<b>A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE, ANNAK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, TARTALMI ELEMEI, IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI</b>	<b>6</b>
4.1	AZ IGÉNYBEJELENTÉS MÓDJA	6
4.2	AZ IGÉNYBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI	6
<b>5</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE ÉS ANNAK HATÁRIDEJE</b>	<b>6</b>
5.1	ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE	6
5.2	ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	7
<b>6</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÓDSZERE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS</b>	<b>7</b>
6.1	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK, KÖVETELMÉNYEK ÉS TELJESÜLÉSÜK	7
6.2	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS	7
<b>7</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK</b>	<b>7</b>
7.1	A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK ELŐFELTÉTELE	8
7.2	AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS TARTAMA	8
7.2.1		8
7.2.2		8
7.2.3		8
7.2.4		9
7.3	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	9
7.4		9
7.5		9
7.6		9
7.7		10
7.8		10
7.9		10
7.10		10
7.11		10
<b>8</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE</b>	<b>10</b>
8.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	10
8.2	AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA	10
8.2.1	A szolgáltatás egyoldalú szerződés módosításának esetei	10
8.3	DÍJMÓDOSÍTÁS	11
8.4	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN	11
8.5	ÁTÍRÁS	11
8.6	ÁTHELYEZÉS	11
8.7	SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG MÓDOSÍTÁSA AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSRE	12
<b>9</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE</b>	<b>12</b>

9.1	SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT.....	12
9.1.1	.....	12
9.1.2	.....	13
9.2	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ OK ESETÉN. ....	13
<b>10</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>13</b>
10.1	.....	13
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>13</b>
11.1	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	14
11.2	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL .....	14
11.2.1	.....	14
11.2.2	.....	14
11.2.3	<i>A felmondásnak tartalmaznia kell: .....</i>	<i>15</i>
11.2.4	<i>A Szolgáltató rendes felmondása.....</i>	<i>15</i>
11.2.5	<i>Felmondás Előfizetői szerződésesség esetén .....</i>	<i>15</i>
11.2.6	<i>Felmondási idő .....</i>	<i>15</i>
11.3	.....	16
11.4	.....	16
11.5	ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE.....	16
11.6	E-MAIL CÍMEK MEGSZÜNTETÉSE .....	16
11.7	A SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN.....	16
11.8	AZ ELŐFIZETŐ FELTÉTELES KEDVEZMÉNY-FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE.....	16
11.9	ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN .....	16
<b>12</b>	<b>A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.....</b>	<b>17</b>
12.1	.....	17
12.2	.....	17
12.3	.....	17
12.4	A HIBABEJELENTÉSNEK ÉS AZ AHOZ KAPCSOLÓDÓ NYILVÁNTARTÁSOK .....	17
12.4.1	<i>A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:.....</i>	<i>17</i>
12.4.2	<i>Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy.....</i>	<i>17</i>
12.4.3	<i>A hibanyilvántartás adatai:.....</i>	<i>17</i>
12.5	A SZOLGÁLTATÓ HIBÁS TELJESÍTÉSE.....	18
12.6	HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK .....	18
12.7	HIBAELHÁRÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÖTBÉR .....	18
12.8	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI A HIBAELHÁRÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN .....	18
12.9	EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS SZOLGÁLTATÓKKAL A HIBAELHÁRÍTÁS TERÉN .....	18
<b>13</b>	<b>AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....</b>	<b>18</b>
13.1	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE .....	18
13.2	ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE .....	19
13.2.1	<i>Díjreklamáció .....</i>	<i>19</i>
13.3	.....	19
13.4	.....	20
13.5	KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK .....	20
13.5.1	<i>A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke.....</i>	<i>20</i>
13.5.2	<i>A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke.....</i>	<i>20</i>
13.6	VIS MAIOR.....	20
13.7	.....	21
<b>14</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ</b>	

---

<b>KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>21</b>
14.1 .....	21
14.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	21
<b>15 ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....</b>	<b>21</b>
<b>16 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>21</b>
<b>17 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....</b>	<b>21</b>
17.1 SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE .....	21
17.2 DÍJFIZETÉSI GYAKORISÁG, SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK.....	22
17.2.1 <i>Díjfizetési módok</i> .....	22
17.2.2 <i>A számlázás</i> .....	22
17.3 ELŐFIZETÉSI DÍJAK .....	22
17.4 KEDVEZMÉNY AZ EGYES DÍJAKBAN .....	22
<b>18 FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGEIK .....</b>	<b>23</b>
<b>19 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>23</b>
19.1 ÉRTESÍTÉSI ELJÁRÁSOK.....	23
19.1.1 <i>A Szolgáltató Előfizető értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:</i> .....	23
<b>20 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSÁRÓL SZÓLÓ ÉRTESÍTÉSEK TARTALMA.....</b>	<b>23</b>
<b>21 MELLÉKLETEK .....</b>	<b>25</b>

## 1 A Szolgáltató adatai, elérhetőségei

### 1.1 A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve:	Satelit Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
A szolgáltató rövidített cégneve:	Satelit Híradástechnikai Kft.
A szolgáltató székhelye:	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
A szolgáltató postacíme:	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.

### 1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Telefonszám és fax:	(96) 328-138
(Hibabejelentés, számlainformációk)	(40) 200-854
Szakmai segítségnyújtás:	(20) 22-69-447 (30) 21-60-933
Általános információk:	<a href="mailto:info@satelit-kft.hu">info@satelit-kft.hu</a>
Számlainformációk:	<a href="mailto:szamla@satelit-kft.hu">szamla@satelit-kft.hu</a>
Segítségnyújtás:	<a href="mailto:help@satelit-kft.hu">help@satelit-kft.hu</a>

Az ügyfélszolgálat működési rendjét jelen Általános Szerződési Feltételek 13.1 pontja tartalmazza.

### 1.3 A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.satelit-kft.hu>

## 2 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Satelit Híradástechnikai Kft. által nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az ÁSZF alapján a Satelit Híradástechnikai Kft. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának felhasználásával Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Satelit Híradástechnikai Kft.-re (továbbiakban: Szolgáltató), valamint a szolgáltatóval az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (továbbiakban: Előfizető).

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

### 2.1 Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF 2010. április 20-tól kezdődően határozatlan időre szól. Az ÁSZF alapján a szolgáltató Internet hozzáférési szolgáltatást a 2. számú mellékletben szereplő szolgáltatási területein nyújtja.

### 2.2 Tájékoztatás az ÁSZF-ről

A Szolgáltató a Hírközlési Hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek -, a 19.1 pontban meghatározottak szerint tájékoztatja előfizetőit.

## 3 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Satelit Híradástechnikai Kft. a jelen ÁSZF alapján internet hozzáférési szolgáltatásokat nyújt, amelyek a 2. mellékletnek megfelelő csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás ideje alatt Szolgáltató lokális hálózatán egyedi, dinamikus kiosztásra kerülő IP címmel látja el.

Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

## **4 A szolgáltatás igénylése, annak módja és feltételei, tartalmi elemei, időbeli és földrajzi korlátai**

A Satelit Híradástechnikai Kft. a szolgáltatást meghatározott helyeken biztosítja, melyekről ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben tájékoztatást ad. A különböző szolgáltatási területek a 2. számú mellékletben találhatók.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) igénylőt.

### **4.1 Az igénybejelentés módja**

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail), elektronikus úton (www.satelit-kft.hu honlapon) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

### **4.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei**

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- az igénylő neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája (egyéni, közületi), állandó címe és tartózkodási helye, (értésítési címe)
- az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni),
- az igénybejelentés helye, időpontja
- nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó)
- tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a szolgáltató tudomására hozza)
- Előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.
- nyilatkozat a közölt adatok valódiságáról

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről.

## **5 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése és annak határideje**

### **5.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése**

Előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató által igénybejelentés alapján kiépített első adatátviteli hozzáférési pont (hálózati végpont), amelyen keresztül az Előfizető kábelmodem fizikai és logikai csatlakoztatása révén Internet-hozzáférési szolgáltatást vehet igénybe.

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott kábelmodem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet-hozzáférési szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

Az előfizetői végpont kiépítését a Szolgáltató végzi, amely magában foglalja a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges szűrők és maximálisan 30 méter koaxiális kábel-, valamint a kábelmodem felszerelését.

Ha az igénylő nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a létesítést.

## 5.2 **Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje**

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 90%-ban az igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## 6 **A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere, rendelkezésre állás**

### 6.1 **Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük**

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a jogszabályoknak, az irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelési követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ EN 60603-7 :2000, ISO/IEC 8802-3:2000 IT

Az Internet hálózat úgynevezett "store and forward" működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében esetlegesen várakozással kell számolni.

A szolgáltató az adatátviteli szolgáltatások esetén vállalja, hogy a TCP adatsomagok továbbításának ideje nem több, mint 1000msec, de a csomagok 80 százalékában kevesebb, mint 200msec a szolgáltató helyi fejállomása (CMTS), és az előfizetői végberendezés (kábelmodem) között.

A minőségi mutatók célértékeit 7. számú melléklet tartalmazza.

### 6.2 **Rendelkezésre állás**

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95%-os rendelkezésre állását éves szinten a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$RA = \left( 1 - \frac{\text{összesen hibásan teljesített órák száma}}{8736 * \text{előfizetők száma}} \right) * 100$$

Összesen hibásan teljesített órák száma = a Szolgáltató statisztikája alapján az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

- A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés
- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (ÁSZF 13.6. pontja)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, energiaellátási zavar) történt
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- Szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart illetve üzemszünetet

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát a 4.2 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

A műsorelosztó hálózatokon nyújtott adatátviteli szolgáltatás megrendelésének esetleges előfeltételeit a 2. számú melléklet tartalmazza.

Ha az igénybejelentés az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

### **7.1 A szerződés megkötésének előfeltétele**

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

Az szükséges adatok a következők:

- Előfizető neve, állandó lakcíme, számlázási címe, illetve székhelye, telefonszáma
- Természetes személy előfizető esetén: az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén: adószáma, képviselő neve
- A létesítés címe
- Az igényelt fizetési mód és szolgáltatás-típus megjelölése, banki átutalásos fizetés esetén az előfizető bankszámlaszáma
- Az Előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről
- Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatnak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

### **7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

Az Előfizetői szerződés határozatlan, vagy határozott időre jön létre.

#### **7.2.1**

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű jogviszonyt létesítsen.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

#### **7.2.2**

A szolgáltató egy példányt biztosít az Előfizetőnek az Előfizetői szerződésből. A szolgáltatás igénybevételeéről szóló Egyéni Előfizetői Szerződés a jelen ÁSZF-el együtt érvényes.

A felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg.

#### **7.2.3**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa új előfizetői szerződés megkötését, ha:

- az Előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtarozása van
- a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1

- éven belüli felmondás okozta,
- jelen igénylőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi Előfizetői szerződését ugyanazon vételi hely vonatkozásában az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő 1 éven belüli felmondás okozta.

#### 7.2.4

Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse, vagy határozott idejű szerződést kössön.

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

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásnak nincsen időbeli korlátja.

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltatónak a Hírközlési Hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el. A szolgáltatási területről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad, a szolgáltatási terület meghatározása jelen ÁSZF 2. számú mellékletében található.

A szolgáltatás a szerződés megkötése, az előfizetői hozzáférési pont létesítése és az internet-hozzáférés engedélyezése után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsáthatja, de az eszköz a szolgáltatásnak nem része.

A hálózatra kizárólag legalább a DOCSYS 2.0 szabványt ismerő kábelmodemmel (továbbiakban: kábelmodem) lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott – a kábelmodemhez tartozó – CD ROM-on található.

A kábelmodem megvásárolható a Szolgáltatótól: egy összegben, vagy a felek közös megállapodásával meghatározott idejű részletfizetésre. Egyéb esetben Szolgáltató által biztosított kábelmodem a Szolgáltató tulajdona.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésben köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető részéről szükséges minimális és ajánlott hardware- illetve software követelményeket a 3. számú melléklet tartalmazza.

#### 7.4

Az Előfizető szolgáltatási csomagok közül választhat. Az Előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – szolgáltatási csomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az Előfizetői szerződés fennállása alatt. Az Előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF 8.3 pontja szerint választhat másik szolgáltatási csomagot. A Szolgáltató a szolgáltatási csomagok tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.

#### 7.5

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

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül, vagy jelszaván keresztül történik.

#### 7.6

Amennyiben az Előfizetői szerződés fennállta alatt az Előfizető a hálózati elemek áthelyezését kéri, azt

a Szolgáltató csak a műszaki feltételek megléte esetén teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető az eszközök, kábelek áthelyezéséért a 4. számú melléklet szerinti díjat köteles fizetni.

## **7.7**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

## **7.8**

Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **7.9**

Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

## **7.10**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján az alábbi esetekben megtagadhasa új Előfizetői szerződés megkötését, ha az Előfizetőnek kábeltelvíziós szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

## **7.11**

A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

# **8 Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

## **8.1 Az Előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizető szerződés módosítási szándékát jelezheti on-line formában is, a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldalon.

## **8.2 Az ÁSZF módosítása**

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően az ÁSZF 19.1 fejezete szerint az Előfizetőt értesíteni, kivéve ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és az nem érinti a már megkötött Előfizetői szerződéseket, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **8.2.1 A szolgáltatás egyoldalú szerződés módosításának esetei**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan az alábbi esetekben módosíthatja:

- az Egyéni Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés

- feltételeinek lényeges módosítását.
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
- ha az Előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak
- a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján.
- a szolgáltatás díjának változása esetén
- a szolgáltatott Internet hozzáférési csomagok tartalmi változása esetén.

A Szolgáltató a szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosítás hatályba lépése előtt köteles az előfizetőt értesíteni jelen ÁSZF 19.1 pontja szerint.

### **8.3 Díjmódosítás**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabad áras.

A szabad áras adatátviteli szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel az igénybe vett szolgáltatási csomag tartalmától függően határozza meg.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- tartalom módosítása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének négyszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességgel befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben a felek kérhetik az Előfizetői szerződés bírósági úton történő módosítását.

### **8.4 Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### **8.5 Átírás**

A szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizető szerződését, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege az 4. sz. mellékletben található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az Előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

### **8.6 Áthelyezés**

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül

változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj összege a 4. sz. mellékletben található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, hónap) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

### **8.7 Szolgáltatási csomag módosítása az Előfizető kérésre**

Az Előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor – nagyobb szolgáltatási csomagra váltáskor díjmentesen –, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 30 nappal kell írásban, vagy elektronikusan, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni. A csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

Az internet hozzáférési csomag módosításért fizetendő díjat az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

## **9 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

### **9.1 Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A határozott időre kötött szerződés időtartama alatt a szolgáltatást nem lehet szüneteltetni.

#### **9.1.1**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési Feltételekben illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető bármely konkrét előfizetésén azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

##### **1.1.1.1**

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 6. számú mellékletét képező „Etikai Kódex” elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű

elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

#### 1.1.1.2

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

#### 9.1.2

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

### 9.2 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

- Ha az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatt
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen a terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az „Általános Szerződési Feltételek”-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## 10 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető forgalmának korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

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

- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

### 10.1

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és rendezzi a korlátozáshoz kapcsolódó eseti díjakat (4. sz. melléklet), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő okból korlátozza, az Előfizető a korlátozás idejére teljes díjfizetésre köteles.

## 11 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon

## **határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződés jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az Előfizető az Előfizetői szerződést felmondja,
- ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az Előfizető halála esetén,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt- illetve a teljesítésre kötelezettet nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

### **11.1 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon, on-line jelezheti.

Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 11.9. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A kedvezményes áron megkötött 1 éves elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a szolgáltató részére egy összegben megfizetni a mindenkor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbséget a használat teljes időtartama alatt. A belépési díj és a havi díjak mértékét jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

### **11.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

#### **11.2.1**

Az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.2.6. 11.2.6.1. és 11.2.6.2. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével
- elektronikus levélben
- egyéb elektronikus hírközlés útján

#### **11.2.2**

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

### 11.2.3 A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza. Abban az esetben, ha a tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, elköltözött jelzéssel érkezik vissza, úgy a további elsődleges elérési mód az Előfizető e-mail címe, telefonszáma, de minden esetben csak azok az adatok, melyek rögzítésre kerültek az előfizetői szerződésen.

### 11.2.4 A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásnak felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatást az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az Előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja.

### 11.2.5 Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- az Előfizető a szolgáltatást törvényekbe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben közölte határidőig sem egyenlített ki.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### 11.2.6 Felmondási idő

#### 1.1.1.3

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- az Előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is

- a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képező Etikai Kódex elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

#### **1.1.1.4**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap.

Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

### **11.3**

Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

### **11.4**

Az Előfizetői szerződés a felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

### **11.5 Új szerződés kötése**

Az Előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

### **11.6 E-mail címek megszüntetése**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címait a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

### **11.7 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza.

### **11.8 Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége**

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető bármilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási csomag igénybevételehez kötött, az Előfizető nem jogosult a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben ez Előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására, illetve korlátozására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezmény összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

### **11.9 Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére.

Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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

A hiba az az eset, amikor egyáltalán nincs szolgáltatás vagy nem teljesülnek a kötelező műszaki előírások a jelúton.

A kábelmodem illesztő programjának hibás telepítése (USB vagy Ethernet csatlakozás esetén) és az előfizetői végberendezés helytelen beállításából származó szolgáltatás kiesés nem minősül hibának.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető, érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az ÁSZF 12.6 pontjának megfelelő időtartamon belül kijavítani.

### **12.1**

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) előhangos hibabejelentőt működtet. Az előhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata kizárólag a díjtartozással nem rendelkező Előfizetők részére áll rendelkezésre.

### **12.2**

Az Előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeiken, telefonszámon jelentheti be.

### **12.3**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról.

## **12.4 A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartások**

### **12.4.1 A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:**

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget,
- a hibajelenség leírását.

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

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató a hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon vagy e-mailben igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

### **12.4.3 A hibanyilvántartás adatai:**

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosító;
- az Előfizetői hívószám vagy más azonosító;
- a hibajelenség leírása;
- a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;

- a hiba oka;
- a hiba elhárításának módja és ideje (év, hónap, nap óra), eredménye (vagy eredménytelensége és annak oka);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

## **12.5 A Szolgáltató hibás teljesítése**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül a Szolgáltató érdekkörében felmerülő üzemviteli esemény.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

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

## **12.6 Hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát – ha az a 12.5 pont szerinti hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől legfeljebb 48 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető által megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az Előfizető díjfizetésre köteles.

## **12.7 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

Amennyiben a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 12.6 pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibajelentése alapján, úgy a hiba kijavításáig napi kötbér fizetésére köteles.

A kötbér számításának módját a 13.5 pont tartalmazza.

## **12.8 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését a felek által előzetesen egyeztetett időpontban. Az Előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, megrongálódásáért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

## **12.9 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén**

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett/szerződött Szolgáltatót értesíti.

# **13 Az ügyfélszolgálat működése, az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

## **13.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetősége az alábbiak:

**Ügyfélszolgálati Iroda**

<i>postacím:</i>	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
<i>hibabejelentés, műszaki, technikai segítség:</i>	help@satelit-kft.hu
<i>általános információk:</i>	info@satelit-kft.hu
<i>számlainformációk, számlapanaszok:</i>	szamla@satelit-kft.hu
<i>telefon / fax:</i>	(96) 328-138
	(40) 200-854
<i>technikai segítségnyújtás:</i>	(20) 22-69-447, (30) 21-60-933

Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

### **Az ügyfélszolgálat nyitvatartása**

A szolgáltató ügyfélszolgálatunk munkapokon 8:30 és 15:30 tart nyitva, valamint ebben az időben fogadja a beérkező telefonhívásokat is. Ez alól kivétel a minden hét szerdája, amikor a szolgáltató a beérkező telefonhívásokat 8 és 20 óra között fogadja.

Munkaszüneti napokon 9 és 14 óra között, és ünnepnapokon 9 és 12 óra között a technikai segítségnyújtást biztosító telefonszám hívható.

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

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét igazolta. Szóbeli bejelentések, panaszok esetén a szolgáltató igazolásként az Előfizetői jelszót, vagy legalább 3, a szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az előfizető által megadott, csak az Előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a szolgáltató.

### **13.2.1 Díjreklamáció**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét a számla kifizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő teljesítése esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a 11.2 bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

## **13.3**

Az Előfizető a bejelentések elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

## 13.4

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

## 13.5 *Kötbér és kártérítési igények*

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ASZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti. A Szolgáltató utólagos bejelentésre (teljesítést, illetve hibaelhárítást követően érkező igény) nem fizet kötbért.

Kötbért kell fizetni:

- a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére visszafizeti. Havi díjfizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető számláján írja jóvá a kötbér összegét. Az Előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. A szolgáltató a 100 Ft alatti kötbért nem téríti meg.

### 13.5.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előfizetői igénybejelentés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

### 13.5.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató jelen ASZF 12.5 pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) nettó 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) nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

## 13.6 *Vis maior*

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (*vis maior*) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási

zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### **13.7**

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

## **14 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

### **14.1**

A jelen fejezet kötbér és díjcsökkentési rendelkezései jelen ÁSZF 13. fejezetében szabályozottak.

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

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

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

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

## **15 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a számítógépet a hálózathoz. A számítógépet az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői számítógép hibás, illetve csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

## **16 Adatkezelés, adatbiztonság**

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

## **17 Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete szerinti egyszeri és folyamatos díjakat köteles fizetni.

### **17.1 Számlázás módja és a díjbeszedés rendje**

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni.

A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít. Az adminisztrációs díjak mértékét a 4. melléklet tartalmazza.

A díjfizetési határidő lejárta után Szolgáltató fizetési felszólítást küld Előfizető részére. Szolgáltató a fizetési felszólítás küldésekor eseti díjat számít fel, ennek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

## **17.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

Az előfizetési díjfizetési gyakoriságát az Előfizetői szerződés szabályozza. A számla kiegyenlítése az adott hónap 16. napjáig esedékes. A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

### **17.2.1 Díjfizetési módok**

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja alapesetben készpénz átutalási megbízás. Az előfizető a következő egyéb díjfizetési módok közül választhat az alábbi feltételeknek megfelelően:

- a banki átutalás, erről a Szolgáltatót előtte írásban kell értesíteni.
- csoportos beszedési megbízás – az előfizetőnek az előfizető számlavezető bankjának megbízást kell adnia. A csoportos beszedési megbízás a megbízási szerződés másolatának megérkezését követő hónaptól lép életbe.

A Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (a hátralék kiegyenlítésére) díjbeszedő küldését is alkalmazhatja. A díjbeszedő küldésének eseti költsége az Előfizetőt terheli, ezen díj mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

### **17.2.2 A számlázás**

A Szolgáltató a fizetendő díjról az igénybe vevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.2.1 pontban foglaltaknak megfelelően. Az Előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, úgy felszólító levelet és pótszámlát kell részére küldeni. A késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a PTK szerint meghatározott késedelmi kamatot köteles megfizetni, továbbá a pótszámla küldéssel kapcsolatos költségek (adminisztrációs költségek) is az előfizetőt terhelik. Az adminisztrációs költségek díja a 4. számú mellékletben található.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

## **17.3 Előfizetési díjak**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt szolgáltatási csomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a számlázás kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg.

A szolgáltató által megállapítható díjak típusait és azok mértékét jelen ÁSZF 4. sz. Melléklete tartalmazza.

## **17.4 Kedvezmény az egyes díjakban**

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

## 18 Felügyeleti szervek és elérhetőségeik

### Nemzetközi Hírközlési Hatóság Igazgatósága

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

### Nemzetközi Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

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

### Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518

### Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

### Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488

### Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (1) 472-8900, Telefax: (1) 472-8905

## 19 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az Internetről on-line formátumban elérhető ([www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu)).

### 19.1 Értesítési eljárások

A Szolgáltató az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az Előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

#### 19.1.1 A Szolgáltató Előfizető értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben; vagy
- egyéb távközlési úton; vagy
- az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

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

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

A Szolgáltató – választása szerint - az ÁSZF módosításáról a fentiek mellett még az alábbi módon is értesítheti előfizetőit:

- ingyenes időszaki lapban feladott közlemény
- díjmentesen elérhető információs képujság csatornán legalább 15 napon keresztül, naponta legalább 3 órás időtartamban látható közlemény útján.

## 20 Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról szóló értesítések tartalma

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról szóló értesítéseknek minden esetben tartalmazniuk kell:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

- 
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

## **21 MELLÉKLETEK**

## 1. MELLÉKLET EGYÉNI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS



9027 Győr, Egyenlőség u. 28. Web: www.satelit-kft.hu E-mail: info@satelit-kft.hu  
Ügyfélszolgálat, hibabejelentés (telefon/fax): (96) 328-138 Hibabejelentés: (30) 216-0933

**Egyéni Előfizetői szerződés**  
internet-szolgáltatás igénybevételeire

Kábeltelevíziós ügyfélazonosító:       Egyéni  Közületi

Előfizető neve:

Állandó címe/székhely:

Jelenlegi e-mail cím:

Levelezési név:

Levelezési cím:

Anyja neve/cég képv. neve:

Születési hely és idő:  Tel:

Személyi ig. szám/adószám:

Szolgáltatás helye: település   
utca/tér, hsz.  irsz.

Szolgáltatási szerződés időtartama: Határozott idejű  Határozatlan idejű

Szerződés lejáratának napja: Év:  Hó:  Nap:

Szolgáltatás érvényességének kezdete: Év:  Hó:  Nap:

Igényelt szolgáltatáscsomag:

Díja:  Ft/hónap

1. e-mail cím:

1. jelszó:

2. e-mail cím:

2. jelszó:

A teljes e-mail cím: e-mail\_cim@satelit-kft.hu. A felhasználónévben és jelszóban csak betűk, számok, a pont, kódszó, aláhúzás karakterek használhatók, mindegyiknek betűvel kell kezdődnie. Ha és nagy betűk közötti különbséget szeretnél megadni, a nagybetűket közzel kell jelölni.

Kábelmodem vételára:  Ft

Maximális letöltés\*:

Maximális felöltés\*:

\* a maximális árték a mindenkor elérhető legnagyobb átviteli sebességjelenti képe-ban megadva.

Kábelmodem azonosító

Fizetési mód:  Készpénzátutalás  Banki átutalás

Bankszámlaszám:  -  -

Hitelesítéshez elfogadható adatok:

Győr, .....

A fenti szerződést kötik a fent megjelölt tételek szerint a szolgáltató által nyújtandó internet-szolgáltatásra. Az előfizető kijelenti, hogy jelen szerződés aláírásával elfogadja a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF). Az ÁSZF teljes szövege megtekinthető az ügyfélszolgálati irodában, vagy letölthető a www.satelit-kft.hu oldaláról, valamint letölthető a szerződés hivatkozásán.

Előfizető

Szolgáltató



## Adatkezelés

Az adatkezeléssel kapcsolatos megjegyzések, illetve esetleges módosítások:

### Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról

Az előfizető ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei 5. mellékletét képező Adatkezelési Szabályzatában foglaltakat, hogy a szolgáltató személyes illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységnek megvalósítása céljából felhasználja.

igen  nem

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

igen  nem

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

igen  nem

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

igen  nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat elektronikus címtárban való megjelenítés céljából kezelje.

igen  nem

.....  
előfizető aláírása

### Az Általános Szerződési Feltételek kivonata

#### 5.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése

[...] Az előfizetői végpont kiépítését a Szolgáltató végzi, amely magában foglalja a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges szűrők és maximálisan 30 méter koaxiális kábel-, valamint a kábelmodem felszerelését. [...]

#### 7.2.1

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratát megelőzően a szerződés jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

#### 7.2.3

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhatta új előfizetői szerződés megkötését, ha:

- az Előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybeviteléből eredő díjtartozása van
- a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta,
- jelen igénylőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi Előfizetői szerződését ugyanazon vételi hely vonatkozásában az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő 1 éven belüli felmondás okozta.

#### 7.3 A szolgáltatás igénybevitelének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásnak nincsen időbeli korlátja.

[...] A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. [...] A hálózatra kizárólag legalább a DOCSYS 2.0 szabványt ismerő kábelmodemmel (továbbiakban: kábelmodem) lehet csatlakozni. [...]

#### 7.5

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át. [...]

#### 7.7

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

#### 7.9

Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

#### 7.11

A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

## 8.1 Az Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. [...]

## 8.3 Díjmódosítás

[...] A szabad áras adatátviteli szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel az igénybe vett szolgáltatási csomag tartalmától függően határozza meg.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- tartalom módosítása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

[...] A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni. [...]

## 8.4 Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. [...]

## 8.5 Átírás

A szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizető szerződését, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege az 4. sz. mellékletben található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az Előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

## 8.6 Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj összege az 4. sz. mellékletben található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, hónap) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

## 8.7 Szolgáltatási csomag módosítása az Előfizető kérésre

Az Előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor – nagyobb szolgáltatási csomagra váltáskor díjmentesen –, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt csomag módosítását. [...]

## 9.1 Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. [...]

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

[...] A határozott időre kötött szerződés időtartama alatt a szolgáltatást nem lehet szüneteltetni.

### 9.1.1

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. [...] Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

#### 9.1.1.1

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 6. számú mellékletét képező „Étikai Kódex” elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

#### 9.1.1.2

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

## 9.1.2

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

## 9.2 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

- Ha az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatt
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen a terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

## 11.1 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon, on-line jelezheti.

Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. [...]

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

## 11.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.2.6. 11.2.6.1. és 11.2.6.2. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. [...]

### 11.2.4 A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásnak felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg.

### 11.2.5 Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- az Előfizető a szolgáltatást törvényekbe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben közölt hatánapig sem egyenlítette ki.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

## 11.6 E-mail címek megszüntetése

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címait a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

## 11.7 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza.

## 11.8 Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető bármilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási csomag igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az Előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására, illetve korlátozására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezmény összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

## 11.9 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

### 12.4.1 A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget,
- a hibajelenség leírását.

## 12.5 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül a Szolgáltató érdekkörében felmerülő üzemviteli esemény.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. [...]

## 12.6 Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a 12.5 pont szerinti hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől legfeljebb 48 órán belül kijavítani. [...]

## 13.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálati Iroda

postacím: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.

hibabejelentés, műszaki, technikai segítség: [help@satelit-kft.hu](mailto:help@satelit-kft.hu)

általános információk: [info@satelit-kft.hu](mailto:info@satelit-kft.hu)

számlainformációk, számlapanaszok: [szamla@satelit-kft.hu](mailto:szamla@satelit-kft.hu)

telefon / fax: (96) 328-138

(40) 200-854

technikai segítségnyújtás: (20) 22-69-447, (30) 21-60-933

Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

### 13.2.1 Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét a számla kifizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. [...]

## 17.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési díjfizetési gyakoriságát az Előfizetői szerződés szabályozza. A számla kiegyenlítése az adott hónap 16. napjáig esedékes. A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. [...]

### 17.2.1 Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja alapesetben készpénz átutalási megbízás. Az előfizető a következő egyéb díjfizetési módok közül választhat az alábbi feltételeknek megfelelően:

- a banki átutalás, erről a Szolgáltatót előtte írásban kell értesíteni.
- csoportos beszedési megbízás – az előfizetőnek az előfizető számlavezető bankjának megbízást kell adnia. A csoportos beszedési megbízás a megbízási szerződés másolatának megérkezését követő hónaptól lép életbe.

A Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (a hátralék kiegyenlítésére) díjbeszedő küldését is alkalmazhatja.

### 17.2.2 A számlázás

A Szolgáltató a fizetendő díjról az igénybe vevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.2.1 pontban foglaltaknak megfelelően. [...]

## 19 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az Internetről on-line formátumban elérhető ([www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu)).

## 2. MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK ÉS SZOLGÁLTATÁS CSOMAGOK

### 21.1.1.1 Szolgáltatási területek

A Satelit Híradástechnikai Kft. (9027 Győr, Egyenlőség u. 28.) Győr-Moson-Sopron megyén belül az alábbi településeken biztosítja internet hozzáférési csomagjait:

- Hegyeshalom közigazgatási területe
- Jánossomorja közigazgatási területe
- Levél közigazgatási területe
- Rajka közigazgatási területe

### 21.1.1.2 Szolgáltatási csomagok díjai

Szolgáltatás csomag neve		Határozatlan idejű szerződéskötés esetén	Járulékos költségek:	
			Előfeltétel nélküli rendelés esetén	II. kábeltelevíziós csomagban
KábelNET mini*	modem- és szerelési díj	12 000 Ft	<b>4000 forint, speciális szűrő díja</b>	<b>0 forint</b>
	havi díj	3 840 Ft előfizetési díj		
KábelNET hobby**	modem- és szerelési díj	12 000 Ft		
	havi díj	4 800 Ft előfizetési díj		
KábelNET standard**	modem- és szerelési díj	12 000 Ft		
	havi díj	6 720 Ft előfizetési díj		

**A fenti díjak a 20% ÁFÁ-t tartalmazzák!**

#### 21.1.1.3 \* A KábelNET mini tartalma:

- 1 Mbps maximális letöltési sebesség (384Kbps garantált)
- 256 Kbps maximális feltöltési sebesség (64Kbps garantált)
- 2 darab e-mail cím, 100 Mbyte tárhellyel címenként
- Nincs web tárhely kínálat
- A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztatható.
- Az ügyfél gépe minden esetben egy publikus IP címet kap, dinamikus kiosztással
- napi 24 órás korlátlan hozzáférés

#### 21.1.1.4 \*\* A KábelNET hobby tartalma:

- 2 Mbps maximális letöltési sebesség (512Kbps garantált)
- 256 Kbps maximális feltöltési sebesség (128Kbps garantált)
- 2 darab e-mail cím, 100 Mbyte tárhellyel címenként
- Nincs web tárhely kínálat
- A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztatható.
- Az ügyfél gépe minden esetben egy publikus IP címet kap, dinamikus kiosztással
- napi 24 órás korlátlan hozzáférés

#### 21.1.1.5 \*\*\* A KábelNET standard tartalma:

- 5 Mbps maximális letöltési sebesség (1536 Kbps garantált)
- 512 Kbps maximális feltöltési sebesség (196 Kbps garantált)

- 2 darab e-mail cím, 100 Mbyte tárhellyel címenként
- Nincs web tárhely kínálat
- A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztatható.
- Az ügyfél gépe minden esetben nem publikus IP címet kap, dinamikus kiosztással
- napi 24 órás korlátlan hozzáférés

#### 21.1.1.6 Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatás megnevezése	egyszeri díj	havi díj
100MB e-mail tárhely	2000 Ft	nincs
További e-mail cím (100MB tárhellyel)	2000 Ft	500 Ft

### 3. MELLÉKLET SZÜKSÉGES HARDVER- ÉS SZOFTVER ESZKÖZÖK

#### 21.1.1.7 Minimális rendszerkövetelmények:

- 266 MHz-es Pentium I processzor,
- 64 MB RAM
- min. 64 MB szabad terület a merevlemezen
- működő 10Base-T vagy 10/100Base-T Ethernet hálózati kártya; vagy USB (csak Windows esetén)
- CD-ROM meghajtó.

A fenti konfiguráció a különböző multimédiás tartalmak megjelenítésére nem alkalmas, mindössze alapvető funkciók képesek rajta működni.

#### 21.1.1.8 Ajánlott rendszerkövetelmények:

- 600 MHz-es processzor,
- 256 MB RAM
- min. 64 MB szabad terület a merevlemezen
- Internet böngészésre és e-mail használatra alkalmas szoftver
- működő 10Base-T vagy 10/100Base-T Ethernet hálózati kártya; vagy USB (csak Windows esetén)
- CD-ROM meghajtó

#### 21.1.1.9 Megjegyzések:

- Szabványos Ethernet kártya esetén tetszőleges operációs rendszerrel használható a szolgáltatás, amennyiben a rendszeren DHCP ügyfél működik.
- A szolgáltató által kínált kábelmodem a következő rendszereken támogatja az USB port használatát:
  - Windows® 98 SE
  - Windows® 2000
  - Windows® Me
  - Windows XP™
- Az USB port egyéb rendszerek esetében is képes lehet működni, a telepítésről tájékozódjon a szoftver gyártójának honlapján vagy a kapcsolódó közösségi oldalakon.

## 4. MELLÉKLET SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FELSZÁMÍTOTT DÍJAK TÍPUSAI

### 1. Díj fogalmak

#### 1.1. Belépési díj

A szolgáltató nem számol fel belépési díjat.

#### 1.2. Kábelmodem költsége

A belépés feltétele a rendszerrel kompatibilis kábelmodem használata, melyet a szolgáltató térítés ellenében ez előfizető rendelkezésére bocsát.

#### 2.1. Többlét létesítési díj

A szolgáltató igény esetén az első hozzáférési ponton kívül további hozzáférési pontot létesíthet többlét létesítési díj megfizetése mellett. A többlét hozzáférési pont létesítését a szolgáltató költség egységtétel listája alapján kalkulálja, arról a szolgáltató képviselői felvilágosítást adnak.

#### 2.2. Kiegészítő létesítési díj

A szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az előfizető a szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő hálózatkialakítást igényel.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, melyet az igénylő a létesítési szerződés alapján fizet.

A kiegészítő létesítési díjat a szolgáltató költség egységtétel listája alapján kalkulálja, amelyről a szolgáltató képviselői felvilágosítást adnak.

#### 2.3. Extra létesítési díj

Abban az esetben, ha az igény olyan területről érkezik, ahol eltérő és/vagy lefedő hálózat létesítése szükséges, a szolgáltató a beruházás kivitelezési költsége alapján extra létesítési díjat kérhet. Az extra létesítési díj mértékét a Létesítési szerződés tartalmazza.

### 3. Eseti (adminisztrációs) díjak

#### 3.1. Áthelyezés díja

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezés feltétele, hogy az új címen üzembe helyezhető hozzáférési pont álljon rendelkezésre.

Amennyiben az új címen nincs kiépített előfizetői hozzáférési pont, az esetben a belépés szabályait kell alkalmazni.

#### 3.3. Átírás díja

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új előfizetőnek kell megfizetni.

#### 3.4. Kiszállási díj

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel.

#### 3.5.

A szolgáltató minden fizetési felszólító kapcsán adminisztrációs díjat számít fel az előfizetőnek, amelyet előfizetői egyenlegénél tartozások között jegyez fel és érvényesít. A díjszámlázás helyességének ellenőrzésére számlamásolatot készít, amely díjmentes.

#### 3.6. Szolgáltatási csomag módosítási díja

Amennyiben a programcsomag módosítás az előfizető kérése alapján nagyobbról kisebb csomagra

váltás történik, a szolgáltató díjat számíthat fel. A kisebb szolgáltatási csomagról nagyobbra váltás díjmentes.

#### 4. Szolgáltatás szünetelésének díjai

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel az előfizető rendelkezésre állási díj fizetésre kötelezett.

#### 5. Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj

Amennyiben az előfizető szerződés szegése miatt a szolgáltató korlátozza a jelszolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

#### 6. Átalány kártérítési díj

A szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén átalány kártérítés azonnali felszámítására jogosult. A szolgáltató az átalány kártérítésen felül keletkezett kárának megtérítését is követelheti.

#### 7. Késedelmi kamat

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

#### Díj mértékek

Díjtétel	Díj mértéke (Bruttó)
1.1. Belépési díj határozatlan időre	nincs
1.2. Kábelmodem költsége	12 000Ft
2.1. Többletvételi hely létesítési díj	egyéni árajánlat alapján
2.2. Kiegészítő létesítési díj	egyéni árajánlat alapján
2.3. Extra létesítési díj	egyéni árajánlat alapján
3. Eseti adminisztrációs díj	
- kártérítés (általány)	nincs
- díjbeszedő alkalmazása, küldése	2500 Ft / alkalom
- egyenleg értesítő, felszólító levél	500 Ft / alkalom
- pótcsekk, pótszámla, számlamásolat	500 Ft / alkalom
3.2. Áthelyezés díja	2 400 Ft
3.3. Átírás díja	nincs
3.4. Kiszállás díj (óra/Ft)	2 400 Ft
4. Rendelkezésre állási díj	nincs
5. Visszakapcsolási díj	3 600 Ft

## 5. MELLÉKLET ADATKEZELÉS

### **Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme**

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

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

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

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

- személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

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

**személyes adat:** bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint az személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

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

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

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

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

**adattfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi;

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:

-egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;

-másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont).

Ennek ellenére a jelen ÁSZF a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adattfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adattfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés c.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
		tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés b.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
összefüggő adatok	h.) pont	igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2001. évi XL. tv. 59. § (2) bekezdés j.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2001. évi XL. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	2001. évi XL. tv. 62.§ (1) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

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

\*\*\* A 2001. évi XL. törvény 59.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

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

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

3. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
4. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
5. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

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

A Satelit Híradástechnikai Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

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

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

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

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### ***Adatbiztonság***

8. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat

bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

### **Szerződésmódosítás**

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 7. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

### **Követelés behajtás**

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

### **Piackutatás**

13. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.
14. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges

olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

**Közös adatállomány (Fekete lista)**

15. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
16. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.
17. Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - a.) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - b.) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - c.) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
18. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
19. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.
20. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített

**Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.**

21. Az adatállományból adatot igényelhet
  - a.) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - b.) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
  - c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
22. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

**Előfizetői címtár**

23. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
24. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
25. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
26. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
  - a.) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
  - b.) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;

c.) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

27. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

28. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

29. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

### **Egyebek**

30. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

31. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Lajos Dániel rendszergazda

## **ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ**

Az adatátviteli szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség jelszavas azonosításra.

Az előfizetői díjcsomagokhoz nyújtott egyéb kiegészítő szolgáltatások jelszavas azonosítást igényelhetnek. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni.

Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik. A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül – a [www.satellit-kft.hu](http://www.satellit-kft.hu) weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfájlban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfájl, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak. A vírusokról további információk és friss hírek a <http://www.virusirado.hu> oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt fájl nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy fájlt, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt fájl vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül. A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe.

A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az

---

internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre. Személyi tűzfal-szoftver letölthető a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

## 6. MELLÉKLET ETIKAI KÓDEX

A KábelNET hálózatára kapcsolódó előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen és az Internet etikettjének megfelelően használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül az alábbi magatartások tanúsítása:

### **Illegális felhasználás:**

A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató szerverére, illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető web-helyéről.

### **Fenyegetések:**

A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

### **Zaklatás:**

A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

### **Kiskorúaknak okozott sérelem:**

A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolatkodást büntető feljelentést vonhat maga után.

### **Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):**

A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

### **E-mail- / Hírozón:**

Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

### **E-mail- / Üzenethamisítás:**

A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

### **Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail / Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:**

A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

### **Jogosulatlan hozzáférés:**

A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

### **Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése:**

A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

### **Személyes adat gyűjtése:**

A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

#### **Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:**

A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére.

Ilyen tevékenység különösen a "szolgáltatás megtagadás" (DOS, Denial Of Service) és az "elosztott szolgáltatás megtagadás" (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen.

Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért.

Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget.

Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

#### **Megtévesztés:**

Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

#### **Csalárd tevékenység:**

A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például piramis játék vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

#### **Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése:**

Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

#### **Hálózati és személyi biztonság megsértése:**

A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában.

A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül.

A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

#### **Hálózati teljesítmény túlzott lekötése:**

A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Etikai Kódex alapelveit megsértő felhasználókat a szolgáltatásból azonnal kizárja vagy a szolgáltatást korlátozza.



## 7. MELLÉKLET MINŐSÉGI MUTATÓK CÉLÉRTÉKEI

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték*
<b>Új hozzáférés létesítési idő</b>	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra  az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 30 nap
<b>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje</b>	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra  - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 48 óra
<b>Szolgáltatás rendelkezésre állása</b>	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra  - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≥90%
<b>A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés</b>	- az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	- a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra  - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤2880 perc
<b>Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés</b>	- az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	- a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra  az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer	≤5760 perc

szolgáltató			
<b>Garantált le- és feltöltési sebesség</b>	az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 80%-ban garantált	a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra  az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatója	lásd a 7. melléklet „Átviteli sebesség az egyes szolgáltatási csomagok esetén” fejeztét
<b>Bit hibaarány hozzáférési vonalanként</b>	- A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.	a mutató referencia állományok átvitelekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra  jelen szolgáltatás esetén nem mérendő (lásd: DOCSYS szabvány)	n/a*

\* A célértékek a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet rendelkezései szerint 2008. december 10-től hatályosak.

#### 21.1.1.10 Átviteli sebesség az egyes szolgáltatási csomagok esetén

Szolgáltatási csomag	Maximális le- és feltöltési sebesség		Garantált le- és feltöltési sebesség	
	Letöltés:		Letöltés:	
<b>Kábelnet standard</b>	Letöltés:	<b>5120 kbps</b>	Letöltés:	<b>1536 kbps</b>
	Feltöltés:	<b>512 kbps</b>	Feltöltés:	<b>196 kbps</b>
<b>Kábelnet hobby</b>	Letöltés:	<b>2048 kbps</b>	Letöltés:	<b>512 kbps</b>
	Feltöltés:	<b>256 kbps</b>	Feltöltés:	<b>128 kbps</b>
<b>Kábelnet mini</b>	Letöltés:	<b>1024 kbps</b>	Letöltés:	<b>384 kbps</b>
	Feltöltés:	<b>256 kbps</b>	Feltöltés:	<b>64 kbps</b>