

**SATURNUS BT – BAJA**

**INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Készült: 2004. május 25-én

Módosítva: 2012. december 6-án

Hatályos: 2013. január 6-án

# Tartalom

SATURNUS BT – BAJA .....	1
<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA .....</b>	<b>4</b>
1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME .....	4
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....	4
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....	5
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ .....	6
5. A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK ÉRTELMEZÉSE, MINIMÁL- ÉS CÉLÉRTÉKEI, VALAMINT TELJESÜLÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE .....	6
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....	10
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	10
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE ....	12
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	13
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....	13
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE. ....	15
12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE). ....	17
13. 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 .....	19
14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	19
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....	19
16. 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 .....	19
17. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS KÖVETELMÉNYEI ÉS AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE .....	19
18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA .....	20
<b>MELLÉKLETEK .....</b>	<b>21</b>
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>21</b>
<b>ADATLAP A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSÁHOZ A HATÓSÁG RÉSZÉRE.....</b>	<b>21</b>
1. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	21
2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	23
3. A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE .....	24
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>25</b>
<b>ETIKAI KÓDEX .....</b>	<b>25</b>
1. AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAI .....	25
2. AZ INTERNET-HASZNÁLAT ETIKETTJÉVEL ELLENTÉTES TEVÉKENYSÉGEK .....	25
<b>3. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>27</b>

<b>A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI, A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....</b>	<b>27</b>
1.DÍJTÁBLÁZAT .....	27
2.A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA .....	27
3.ELŐFIZETÉSI DÍJAK.....	28
4.EGYSZERI DÍJAK.....	28
5.KEDVEZMÉNYEK.....	28
6.HÓKÖZI DÍJFIZETÉS .....	28
7.A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA .....	28
8.KÉSEDELMI KAMAT .....	28
9.FELTÉTELES KEDVEZMÉNY .....	28
10.SZÜNETELÉS .....	29
11.KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS .....	29
12.A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE KÉTFÉLE KONSTRUKCIÓBAN SZÁMLÁZ .....	29
<b>4.A. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>30</b>
<b>AZ ELŐFIZETŐK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE, A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME</b>	<b>30</b>
1.A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE .....	30
2.A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK .....	30
3.A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA.....	31
4.A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ELŐÍRÁSAI.....	31
5.A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ GYAKORLATA .....	31
6.A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE.....	33
<b>4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>	<b>35</b>
1.ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ .....	35

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

## 1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei:

### **Saturnus Bt.**

Cégyjegyzékszám: 03-06-101359  
Székhely: 6500 Baja Vitéz utca 20.  
A szolgáltató telephelye: 6500 Baja Bajcsy-Zsilinszky út 56.  
A továbbiakban: szolgáltató vagy Saturnus Bt.

1.2 A szolgáltató irodájának helye, elérhetősége, ügyfélszolgálat elérhetősége

### **Iroda:**

Cím: 6500 Baja, Bajcsy-Zsilinszky út 56.

Nyitva tartása:

H-K 8-12-ig

SZ 8-18-ig

CS-P 8-12-ig

E-mail: [info@sugolan.hu](mailto:info@sugolan.hu)

Web cím: [www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu)

Telefon: 40/630-050, 30/330-2846

Fax: 79/521-801

### **Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:**

E-mail: [info@sugolan.hu](mailto:info@sugolan.hu)

Web cím: [www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu)

Telefon: 40/630-050, 30/330-2846

Elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Szo-V 10-18

Fax: 79/521-801

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a 249/2001 sz. Kormányrendelet 36.§ (4). bekezdése alapján 2004. június 25-től határozatlan ideig hatályos.

## 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

2.1 A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A hazai és nemzetközi Interneten megjelenő, bármelyik szolgáltatás (services) teljes körű elérésének lehetővé tétele a felhasználók – előfizetők – számára, mikrohullámú hálózaton keresztül.

Egy olyan komplex Internet központú szolgáltatás, amely a rendelkezésre álló legkorszerűbb technológia és technika alkalmazásával, közcélú szolgáltatásként biztosítja az Internet meghatározott feltételek melletti gyors és zavartalan elérhetőségét.

A szolgáltatás magában foglalja és biztosítja ügyfélszolgálatán keresztül az előfizetők részére a folyamatos kapcsolattartást, a gyors szervizelhetőséget és hibaelhárítást is.

Az alapszolgáltatások, szolgáltató csomagokba rendezve kerülnek értékesítésre, melynek aktuális listája, mint árlista, korlátlanul elérhető Interneten, a szolgáltató honlapján ([www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu)).

A szolgáltatás célja, minél szélesebb körben elérhetővé tenni a komplex Internet központú szolgáltatást, úgy hogy az a kialakítható, lehető legjobb színvonalon és árban legyen elérhető az ügyfelek – előfizetők – számára.

A szolgáltatás zavartalan működéséhez a szolgáltató saját szakembereit és saját eszközeit használja. A szolgáltatásban szereplő eszközök több, mint 95%-a a cég telephelyén található, ezzel is biztosítva a leggyorsabb szervizelhetőséget, hibaelhárítást.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

Szolgáltatási terület: Alsónyék, Baja, Bátaszék, Bába, Bácsbokod, Bátmonostor, Csávoly, Érsekcsanád, Nemesnádudvar, Felsőszentiván, Szeremle, Vaskút, Várdomb.

*A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató weblapján elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.*

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

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

3.2 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.2.1 Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

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

3.2.1.1 Írásbeli szerződéskötés

Szerződést a szolgáltató írásban kötheti meg az előfizetővel, amikor előfizető átvette a szolgáltatást. A szolgáltató a szerződés általa aláírt példányát átadja az előfizetőnek. A felek aláírásukkal igazolják a szolgáltatói jogviszony létrejöttét

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

3.3.1 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Bács-Kiskun és Tolna megyében nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás-hozzáférési pont a mikrohullámú hálózat azon pontja, amelyhez az előfizető a végberendezését csatlakoztathatja, és amelyen keresztül az Internet szolgáltatást igénybe veheti. A szolgáltatás - hozzáférési pontot a szolgáltató úgy köteles kiépíteni, hogy ahhoz az előfizető előírásoknak megfelelő végberendezést csatlakoztathassa.

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

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

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során, a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizető a szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett Internet etikettben előírtakat betartani. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

### 3.3.2 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A publikus szolgáltatásokat a szolgáltató nyílt Internet hálózatról is elérhetővé teszi.

### 3.3.3 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait a 1. sz. melléklet tartalmazza).

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

3.3.3.2 A szolgáltató a tizennyolcadik életévét be nem töltött természetes személlyel abban az esetben köt előfizetői szerződést, ha ahhoz törvényes képviselője előzetesen beleegyezését adta vagy utólag jóváhagyta. Ha a szolgáltatás igénybevételére irányuló jognyilatkozat létrejött, addig, amíg a törvényes képviselő az előzetes beleegyezését, illetőleg az utólagos jóváhagyását nem adja meg, a korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozata nem érvényes.

3.3.3.3 A szolgáltató a hálózat technikai kiépítettségének adott időbeli állapotától függően, átmenetileg, csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató minden esetben a fentiek függvényében határozza meg. Ezeknek az aktuális állapotot tükröző felsorolása a szolgáltató a [www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu) honlapon folyamatosan elérhető.

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva**

4.1 A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont létesítését (kifejtését lásd : a 3.3.1. alatt ) szolgáltató a 3.2.2.1 pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon belül teszi elérhetővé.

## **5. A szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, minimál- és célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere**

A 345/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet alapján a szolgáltató köteles meghatározni a szolgáltatásminőségi mutatók, minimál- és célértékeit, valamint minden évben köteles nyilvánosságra hozni azok előző évben teljesített értékeit. A szolgáltatót a hatóság felé adatszolgáltatási, megfelelőség-igazolási, nyilatkozattételi kötelezettség is terheli.

### 5.1 Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI)  
[megkezdett naptári nap]

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

Minimál érték: 30 nap. Célérték: 14 nap.

## 5.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája

- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben

- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőség ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

Minimál érték: 72 óra, célérték: 24 óra

## 5.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges idő tartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés idő tartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az idő tartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

$RA = (1 - SZKT / SZT) * 100$

Minimál érték: 99.80%, Célérték: 95%



#### 5.4 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) [perc]

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések idő tartamát össze kell adni

Minimál érték: 2400 perc, célérték: 1200 perc

#### 5.5 Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10%-át érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő szolgáltatás-kiesések idő tartamát össze kell adni (perc)

Minimál érték: 1800 perc, célérték: 3600 perc

#### 5.6 A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele

esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál. (GLS) (GFS)

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak - ez a hazai ellenőrzött referencia szerver

felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerveren kell elvégezni.

A

referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési

pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. A mérést forgalmas időszakban kell

végezni. A tesztvizsgálat idő tartama: 3 perc.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető

irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató

irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90%-

ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért

értéket.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak

reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető

szám 1%-a, de legfeljebb 50db.

1-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 512/64 Kbit/s, Célérték: 1024/128 Kbit/s.

2-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 1024/128 Kbit/s, Célérték 2048/256 Kbit/s

3-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 1536/256 Kbit/s, Célérték 3072/512 Kbit/s

## 5.7 Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.(BHA)

**Értelmező kiegészítések:**

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat,(annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak az előbb említett technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomag kapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja) ,az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál .pl lassulás formájában jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.

A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték. Amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát. A vizsgálat lefolytatásához szükséges tesztforgalom eloszlásának az előfizetői hozzáférési mód (technológia) tekintetében reprezentatívnak kell lennie.

**A mért jellemzők:**

Bithibák száma (BHSZ):a hibásan átvitt bitek darabszáma [db ]

Összes átvitt bitek száma (ÖBSZ) :az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma [db]

**Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok

**Minőségi mutató származtatása:**

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával.

$BHA = BHSZ / ÖBSZ$

A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie ,a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 % - a ,de legfeljebb 50 db.

Minimál érték: 1%. Célérték: 0,3%

**Az internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények táblázatos forma:**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>	<b>Vállalt minimál érték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférések létesítésének vállalási határideje	14 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99.80%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő egy évben összesen	1200 perc	2400 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3600 perc	1800 perc
1-es csomag garantált le/feltöltési sebesség	1024/128 KB	512/64 KB
2-es csomag Garantált le/feltöltési sebesség	2048/256 KB	1024/128 KB
3-es csomag Garantált le/feltöltési sebesség	3072/512 KB	1536/256 KB
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0.3	1

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

6.1 Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

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

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszámát,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszámát és internetes elérhetőségét,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékét,

cc) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cd) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás

(díjcsomag.

e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cd) a díjfizetés módja,

ci) a számlakibocsátás határideje,

cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. 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 az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti.

6.2 Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 3. pontban foglaltakat.

6.3 A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

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.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb /közületi, üzleti, intézményi /előfizetők esetén 4 hónap.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

## **7 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

7.1 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.

7.2 A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a weblapján közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni. A módosítás az előfizető tudomásulvételével válik elfogadottá az által, hogy a módosítás tudomásulvételétől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, illetve a megváltozott díjat esedékességkor befizeti..

7.3 A szerződés módosításának minősül a díjak változtatása is, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

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,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének, a Gazdasági Versenyhivatal által megadott mértéknél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági

működésének vizsgálata alapján, tisztességes üzleti nyereség az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

#### 7.4 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 említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### 7.5 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére, az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint, az előfizető megnevezését illetően módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás jogcímén változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. **Az eredeti előfizető helyébe lépő jogosult nevének - a szerződés módosítás során történő - átírása esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében található.** Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 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 kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

#### 7.6 Áthelyezés:

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj mértéke az ÁSZF 3.sz.mellékletében található. Az áthelyezés esetén fizetendő díj mértéke az áthelyezés helyének függvénye.

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

8.1 A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.2 Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, amikor a szolgáltatás semmilyen mértékben nem vehető igénybe:

8.2.1 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 /75 % / fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

8.2.2 Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a szüneteltetésre is figyelmeztető értesítőben jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, **a szolgáltató póthatáridőt tűz ki. A póthatáridő eredménytelen elteltével, a szolgáltatást, az előfizetőt**

egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ennek eldöntése, az előfizető korábbi szerződésszerű magatartásának, fizetési fegyelmének mérlegelése alapján történik. 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 előfizetésével összefüggésben is díjtartozás merül fel, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az érintett előfizetéseken is a fentiekben szabályozott módon alkalmazni.

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

8.2.3 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 2. számú mellékletét képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő **figyelmeztetésben foglaltak eredménytelensége esetén**, az ismételt értesítése mellett **szüneteltetheti**. Ennek eldöntése, a szolgáltatást, vagy annak minőségét ért károsodás mértékének függvénye.

8.2.4 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 figyelmeztetésben foglaltak eredménytelensége esetén, az ismételt értesítése mellett szünetelteti.

8.2.5 Ha a szolgáltatás a 8.2.2.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

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

8.4 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

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

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

## **9 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

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

- Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított díjbekérőben vagy számlában szereplő díjat a korlátozásra is figyelmeztető értesítőben jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki, akkor szolgáltatáskorlátozásra kerül. 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 rendeltésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő 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.

A korlátozás kezdő időpontja a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

9.2 Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik és azokkal összefüggésben külön –külön, vagy egy időben is előidézi a 9.1. pont alatt részletezett állapotokat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az érintett előfizetéseken is azonnali hatállyal alkalmazni.

## **10 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### 10.1A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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.

### 10.2A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

10.2.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.4. I. és II. 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.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

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

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

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

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg, a szolgáltató a szerződést legalább 60 napos határidővel felmondhatja.

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

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

10.3 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 előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

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

10.5 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 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.

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

10.7 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, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

10.8 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy 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.

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

11.1 A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések



11.2Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

11.3A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Szo-V 10-18

11.4Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

11.5A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a havi díj egy napra vetített összege kétszeresének mértékéig díjcsökkentést nyújt.

11.6Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.7A 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.

11.8Nem 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.

11.9Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás

esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Az előfizető a kötbért csak 72 óras sikertelen hibaelhárítás utáni napok után, vagy 11.7 pontban meghatározott időponttól érvényesítheti.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

11.10 Az előfizető jogosult a szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti jogával nem, vagy csak késedelmesen élt.

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

11.12 Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. 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 legfeljebb 5.000. Ft. erejéig terjedően megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

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

11.14 HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

## **12 Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

12.1A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálat elérhetősége és működési rendje a [www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató irodája elérhetőségei az alábbiak:

**Iroda:**

Cím: 6500 Baja, Bajcsy-Zsilinszky út 56.

Nyitva tartása:

H-K 8-12-ig

SZ 8-18-ig

CS-P 8-12-ig

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

Telefon: 40/630-050, 30/330-2846

Fax: 79/521-801

**Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:**

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

Telefon: 40/630-050, 30/330-2846

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Szo-V 10-18

Fax: 79/521-801

12.2 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. 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.

12.2.1 Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződését a 10.2.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.

12.2.2 Ha az előfizető a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

12.2.3 Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 12.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

12.2.4 Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára, vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

12.2.5 Az előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal vizsgálatát kérni, vagy a 13.2. pont szerint eljárni.

12.2.6 Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza, mely szerint az ügyfélszolgálat a panasz

elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

- 12.2.7 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.
- 12.2.8 Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokról megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 12.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

### 12.3 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.

12.4A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

## **13 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 díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

13.1A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.

13.2Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivattaltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

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

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

## **14 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **15 Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

## **16 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**

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

## **17 Az előfizető értesítésének módjai és követelményei és az ászf elérhetősége**

### 17.1 Értesítési eljárások

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következésképpen tehet eleget:

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

A b)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató úgy alkalmazza, hogy maradandó módon rögzíteni tudja, a szóbeli értesítés előfizető általi tudomásul vételét, vagy az elektronikus dokumentumban foglalt értesítés előfizetőnek történő megküldését.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag akkor alkalmazza, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

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 “címzett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

17.2A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

A 17.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

17.3A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek az Internetről on-line formátumban elérhető.

## **18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala  
Szegedi Igazgatóság  
6721 Szeged, Csongrádi sgt 15.  
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf. 689.  
Telefon: 62/568-300  
Telefax: 62/568-368  
E-mail: [uszi-szeged@nhh.hu](mailto:uszi-szeged@nhh.hu)

# MELLÉKLETEK

## 1. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Adatlap a szolgáltatások leírásához a hatóság részére

#### 1. A szolgáltatás leírása

1.1 A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői, rövid leírása, előfizetői és igénybevevői

A Szolgáltató előfizetői számára mikrohullámú hálózatán keresztül nyújt teljes körű Internet elérést, lehetővé téve a felhasználónak az Interneten előforduló szolgáltatások (services) bármelyikének elérését (fontosabbak: WWW, FTP, NEWS, E-MAIL).

A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához számítógépes központot létesít, melyben a szolgáltatásban közvetlenül szereplő UNIX számítógépek, mikrohullámú hálózatelerési pontok, továbbá az ehhez szükséges routerek találhatóak. A szolgáltató számítógépes központja állandó hazai és nemzetközi Internet eléréssel rendelkezik, melyen keresztül a szolgáltatást biztosítja.

Az alapszolgáltatásokat a szolgáltató csomagokba rendezve értékesíti, melynek aktuális listája, mint árlista, bármikor elérhető Interneten a szolgáltató honlapján ([www.sugolan.hu](http://www.sugolan.hu)). Az értéknövelt egyedi előfizetéseket szolgáltató személyes megbeszélés illetve árajánlat és postai levelezés során egyeztetési partnereivel.

Az előfizetői csoport mind a magán, mind az üzleti illetve non-profit szektorban megtalálható, így mondható, hogy a szolgáltatás közcélú.

1.2 A szolgáltatás besorolása

A szolgáltató az alábbi szolgáltatást kívánja nyújtani:

64.20.18.0 Internet –hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

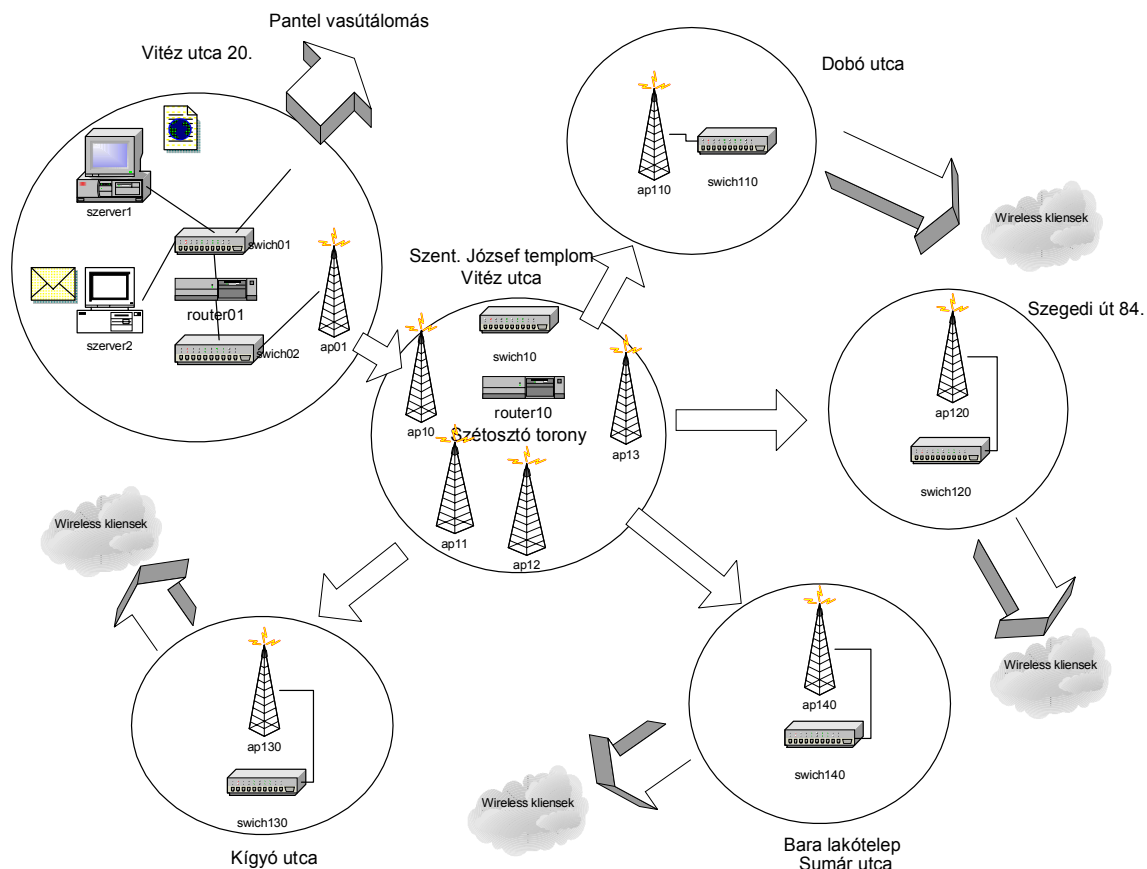
1.3 A szolgáltatás igénybevétele módja

Előfizetők az előfizetői szerződés megkötése után mikrohullámú ethernet hálózaton vehetik igénybe a szolgáltatást.

1.4 A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat megjelölése és rendszer-technikája.

Analóg/digitális hálózat úgymint: MLLN, X.21, V.35 Ethernet vonalak

## Rendszertechnikai vázlat:



### Kapcsolatok:

#### Épületeken belül:

- Layer2: Ethernet 100Mbps sebességű 100Base-T (utp felületen)  
Gigabit Ethernet 1Gbps 1000Base-Fx (fibre felületen)
- Layer1: CAT5 ethernet kábel, dual-optikai kábel

#### Távolabbi pontokra:

- Layer2: Ethernet (IEE 802.11b)
- Layer1: Pont-Pont link esetén: 1,6,11-es csatorna  
(egymás melletti link esetén vertikális ill. horizontális polarizációval)

Körsugárzó esetén: 11-es csatorna (2,462 GHz)

#### Belföldi / Külföldi uplink:

Szinkron bérelt vonal – MLLN (X.21)

#### A hálózat:

a mikrohullámon kapcsolódó felhasználókat RADIUS protokoll szerint MAC address alapján azonosítja.

a LAN-on (ethernet-en) kapcsolódó felhasználókat MAC address alapján csak megadott switch porton szolgálja ki.

A mikrohullámú hálózat a többszörös lefedettségű helyeken automatikus terhelésselosztó (load-balancing) képességekkel rendelkezik.

## 2. A szolgáltatás igénybevétele

2.1 A szolgáltatás-hozzáférési pont, az előfizetői interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok, valamint az előfizetői végberendezések megnevezése

### *Mikrohullámú hozzáférési pont leírása*

Mikrohullámú kapcsolat az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató Hálózatelerési (AP) pontja között.

A kommunikáció az IEE 802.11b/g/a szabványa szerint történik.

Frekvencia: 2.4 Ghz, 5Ghz  
Sávszélesség: max. 100Mbit/s  
Alkalmazott titkosítás: WPA2

Az előfizetői végberendezések típusai:

#### **Nanostation M2**

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban.

#### **Nanostation M5**

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban

#### **SXT**

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban

Előfizetői igény esetén bármilyen WiFi kompatibilis eszközzel igénybevehető a szolgáltatás.

2.2 Hálózati szolgáltatás-hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése

Ld. az előző pontban leírtakat. Az interfész leírások bejelentése jelen Adatlap mellékletét képezi a 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelet alapján.

2.3 Tartalomszolgáltató interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése

Webserver: RFC-1945, RFC-2068  
Mail: RFC-1651, RFC-1652, RFC-1653, RFC-821, RFC-1939  
DNS: RFC-1034, RFC-1035, RFC-1123  
News: RFC-977  
Webcache: RFC-2186, RFC-2187  
FTP: RFC-959

2.4 Lehetőségek a szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződések nélkül

Előfizetői szerződés nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe.

2.5 Igénybevétel más hálózatok felől, tervezett hálózati összekapcsolások



### **3. A szolgáltatás megfelelése**

3.1 A szolgáltatás megfelelőségét meghatározó (hálózat független vagy hálózat függő) paraméterek vállalt értékei és/vagy azokat meghatározó normatív dokumentumok

3.2 A szolgáltatás tárgyi feltételeinek megléte, hatósági engedélyek a berendezésekre és az igénybe vett hálózatra. Az Internethez való hozzáférést az Invitel ZRt. biztosítja bérelt vonalon keresztül.

3.3 A szolgáltatás személyi feltételeinek teljesítése

3.4 A kívánt képesítéssel 2 fő rendelkezik. Adatok mellékelve.

3.5 A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével.

**Átlagos rendelkezésre állás: 95 %**

3.6 A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére

ld. Általános Szerződési Feltételek 4. pont

A mikrohullámú kapcsolat az ügyféloldali antenna felszerelése utáni munkanapon működőképes.

3.7 A szolgáltatás megfelelőségét befolyásoló tervezett üzemeltetési, fenntartási rendszer és/vagy minőségbiztosítási rendszer leírása

A Szolgáltató és az Invitel ZRt. közötti kapcsolatot a Invitel ZRt. felügyeli. A Szolgáltató belső rendszerét felügyelő szoftver hiba esetén mobil telefonra irányuló üzenettel figyelmeztet.

3.8 A szolgáltató kötelezettségvállalása a szolgáltatás megfelelőségét igazoló hatóság által igényelt adatok és mérési eredmények folyamatos szolgáltatására

**A szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a fenti igényelt adatokat és mérési eredményeket a hatóság részére folyamatosan szolgáltatja.**

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Etikai Kódex

#### 1. Az előfizető személyes adatai

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

Szolgáltató az előfizető személyesadatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán és az Induló Csomag CD-ROM-on a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekben túl nem áll módjában.

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

##### 2.1 E-mail

Nem megengedett

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

##### 2.2 Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás

Nem megengedett

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

##### 2.3 Közzététel

Nem megengedett

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

**A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem az Saturnus Bt előfizetője sérti meg, de a tevékenység az Saturnus Bt előfizetőinek vagy magának az Saturnus Bt-nak kárára történik, az Saturnus Bt értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.**

Abban az esetben, ha az Saturnus Bt eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az Saturnus Bt üzleti érdekeit, az Saturnus Bt fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kiletére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

### 3. SZÁMÚ MELLÉKLET

#### A szolgáltatás díjai, a díjazás és számlázás alapelvei

#### 1. Díjtáblázat

##### Mikrohullámú Internet szolgáltatás:

##### Szolgáltatási csomagok:

Csomag	Letöltés/Feltöltés sebessége			Ár
	Átlagos	Garantált	Maximum	
1-es csomag	2MB/256KB	512KB/64KB	4MB/512K	3750 Ft
2-es csomag	4MB/512KB	1MB/256KB	8MB/1M	5200 Ft
3-es csomag	6MB/1MB	1,5MB/256KB	12MB/2M	7200 Ft

Szolgáltatás 3 db Email címet tartalmaz a sugolan.hu vagy a domain alá jegyezve.

Végpont áthelyezése <b>házon belül:</b>	5 000 Ft
Végpont áthelyezése <b>más címre:</b>	10 000 Ft
Végpont átirási díja:	5 000 Ft /az előfizető nevének megváltozása esetén, lásd.ÁSZF 7.5 p. /
Szünetelés díja :	A szolgáltatás díjának 25%-a

#### *Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák!*

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

A szolgáltató által a szolgáltatáscsomagok díjai megállapításakor, illetve azok változtatásakor figyelembe vett tényezők különösen az alábbiak:

- Jelen ÁSZF 7.3. pontjában meghatározottak.

#### 2. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató jogosult az első tárgydíjszak kezdetétől a szerződésbontás esetén, a szolgáltatás befejezéséig az ügyfél számára díjbekérőt kiállítani az ügyfél aktuális egyenlege alapján.

Díjbekérő kiállítása a tárgydíjszak 5 napján történik, 14 nap fizetési haladékkal.

Az Előfizető számára akkor keletkezik díjfizetési kötelezettség, amikor a Szolgáltató az Előfizető számára díjbekérőt állít ki. A szolgáltató jogosult az Előfizető részére a díjbekérő kihagyásával rögtön a számlát kiállítani. Ebben az esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettsége a számla kiállításakor lép érvénybe. Amennyiben Szolgáltató díjbekérő formájában teremtett az Előfizető számára díjfizetési kötelezettséget, a szolgáltató köteles a bekért összeg kézhezvételét követően a díjbekérőn szereplő lejárat után 15 napon belül az Előfizető részére számlát küldeni a befizetett összegről.

Az Előfizető köteles a díjbekérőn vagy számlán feltüntetett határidőig díjfizetési kötelezettségének eleget tenni. Ez a határidő külön megegyezés hiányában a díjfizetési kötelezettség létrejöttétől számított 14 nap. Az Előfizető köteles továbbá a számára kiállított díjbekérő vagy számlaazonosító számát feltüntetni a befizetés megegyezésében. A Szolgáltató kizárólag a számláján jóváírt, a fizetési kötelezettséggel egyértelműen összeegyeztethető befizetést tudja teljesítettnek tekinteni. Amennyiben az Előfizető többszöri felszólításra sem tesz eleget a szolgáltató jogosult behajtó cégnek átadni a tartozást.

### **3. Előfizetési díjak**

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

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

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

### **4. Egyszeri díjak**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A szolgáltató egyszeri díjként az ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átirás teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Szolgáltatások esetén a szolgáltató áthelyezési díj felszámítására is jogosult, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Az áthelyezési és az átirási díjak következő esedékes számlában fizetendők.

### **5. Kedvezmények**

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

### **6. Hóközi díjfizetés**

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

### **7. A számlázási időszak módosítása**

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

### **8. 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 mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

### **9. Feltételes kedvezmény**

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt 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 az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

## **10. Szünetelés**

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 25%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén ([www.saturnusbt.hu](http://www.saturnusbt.hu)) tájékoztatja az előfizetőt.

## **11. Közvetített szolgáltatás**

Ha a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

## **12. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz**

Átmenetileg „hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a szolgáltató az előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

## 4.A. SZÁMÚ MELLÉKLET

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

A Saturnus Bt. (a továbbiakban: “szolgáltató”, vagy “Saturnus Bt.”) 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 Saturnus Bt. 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 irányadók:

- *A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;*
- *A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;*
- *A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;*
- *A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.*

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

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

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

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

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

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

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

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

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 4 számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

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

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató ügyfélszolgálatán.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételehez szükséges bejelentkezési azonosítót, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

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

A Saturnus Bt. 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 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti 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.

### ***Szerződésmódosítás***

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével 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 6. 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 válaszára, 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 11. és 12. 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 külön hozzájárulása alapján a szolgáltató az előfizető személyes, illetve egyéb adatait a tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelhet, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítja. Az előfizető ezen külön hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

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

14. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
15. Az előfizető adatai a Hkt.15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - tarozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
  - tartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
16. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet..
17. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

### ***Előfizetői címtár***

18. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

### ***Egyebek***

19. 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.
20. 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**

### ***Puskás István***

6500 Baja, Bajcsy-Zsilinszky út 56..

tel.: 40/630-050, 30/330-2846

fax.: 79/521-801

email: info@sugolan.hu

## 4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET

### 1. Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-em illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, **illetve, hogy a hálózathoz** történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

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

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

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 egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az Interneten érkező, bármely címről az előfizető részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz "sütik": az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az előfizetők számára.

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.

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

		valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, 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 összefüggő adatok	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, 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	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg

		<i>a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok</i>	<i>előfizető hozzájárulása **</i>	<i>tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>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</i>
<i>Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>Elektronikus címár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

\* 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