

**SATURNUS BT – BAJA**

**INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Készült: 2004. május 25-én

Módosítva: 2018. április 25

Hatályos: 2018. május 25

## Tartalom

1. általános adatok, elérhetőség:.....	7
1.1. a szolgáltató neve és címe,.....	7
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők,.....	7
1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),.....	7
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,.....	7
1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége;.....	7
2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei: .....	7
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,.....	7
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,.....	8
2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,.....	8
2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,.....	9
2.5. mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;.....	9
3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	9
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,.....	9
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,.....	10
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,.....	10
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,.....	10
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	10
4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága: .....	10
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,.....	10
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,.....	11
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,.....	11

4.4.	az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	11
5.	a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	12
5.1.	az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei, 12	
5.2.	az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai,	13
5.3.	az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;	14
6.	ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	16
6.1.	hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,	16
6.2.	az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	21
6.3.	az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),	21
6.4.	az ügyfélszolgálat működése	25
6.5.	a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	27
6.6.	tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;	28
7.	díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	28
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása,	28
7.2.	a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	28
7.3.	a kártérítési eljárás szabályai,	28
7.4.	az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;	28
8.	a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	29
8.1.	a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,	29
8.2.	internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	29
8.3.	a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	30
9.	az előfizetői szerződés időtartama;	30
10.	adatkezelés, adatbiztonság:	30
10.1.	a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	30
10.2.	az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	30

11.	az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának.....	30
12.	az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:.....	30
12.1.	a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, .....	30
12.2.	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, .....	31
12.3.	a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,.....	32
12.4.	az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....	32
12.5.	egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	33
13.	az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	33
13.1.	az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség, .....	33
13.2.	a szolgáltatás rendeltetésszerű használata, .....	33
13.3.	a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,.....	33
13.4.	az adatváltozás bejelentése; .....	34
14.	a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;.....	34
15.	műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása .....	34
	MELLÉKLETEK .....	34
1.	SZÁMÚ MELLÉKLET Adatlap a szolgáltatások leírásához a hatóság részére.....	34
1.	A szolgáltatás leírása.....	34
1.1	A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői, rövid leírása, előfizetői és igénybe vevői .....	34
1.2	A szolgáltatás besorolása .....	34
1.3	A szolgáltatás igénybevételének módja .....	34
1.4	A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat megjelölése és rendszer-technikája. ....	34
2.	A szolgáltatás igénybevétele .....	37
2.1	A szolgáltatás-hozzáférési pont, az előfizetői interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok, valamint az előfizetői végberendezések megnevezése.....	37
2.2	Hálózati szolgáltatás-hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése .....	37
2.3	Tartalomszolgáltató interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése.....	37
2.4	Lehetőségek a szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződések nélkül .....	37
2.5	Igénybevétel más hálózatok felől, tervezett hálózati összekapcsolások.....	37
3.	A szolgáltatás megfelelése .....	38

3.1	A szolgáltatás megfelelőségét meghatározó (hálózat független vagy hálózat függő) paraméterek vállalt értékei és/vagy azokat meghatározó normatív dokumentumok	38
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.	38
3.3	A szolgáltatás személyi feltételeinek teljesítése	38
3.4	A kívánt képesítéssel 2 fő rendelkezik. Adatok mellékelve	38
3.5	A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével.	38
3.6	A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére	38
3.7	A szolgáltatás megfelelőségét befolyásoló tervezett üzemeltetési, fenntartási rendszer és/vagy minőségbiztosítási rendszer leírása	38
3.8	A szolgáltató kötelezettségvállalása a szolgáltatás megfelelőségét igazoló hatóság által igényelt adatok és mérési eredmények folyamatos szolgáltatására	38
2.	SZÁMÚ MELLÉKLET Etikai Kódex	39
1.	Az előfizető személyes adatai	39
2.	Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek	39
2.1	E-mail	39
2.2	Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás	39
2.3	Közzététel	39
3.	SZÁMÚ MELLÉKLET A szolgáltatás díjai, a díjazás és számlázás alapelvei	41
1.	Díjtáblázat	41
2.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	41
3.	Előfizetési díjak	41
4.	Egyszeri díjak	42
5.	Kedvezmények	42
6.	Hóközi díjfizetés	42
7.	A számlázási időszak módosítása	42
8.	Késedelmi kamat	42
9.	Feltételes kedvezmény	42
10.	Szünetelés	43
11.	Közvetített szolgáltatás	43
12.	A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz	43
4.A.	SZÁMÚ MELLÉKLET Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme	44
1.	A személyes adatok kezelésének jogi háttere	44
2.	A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük	44
3.	Személyes Adatok kezelésének alapelvei	45

4. Személyes Adatok kezelésének jogszerűsége .....	45
5. A Társaság – többek között – a következő intézkedéseket teszi meg az alapelveknek való megfelelés és annak igazolhatósága érdekében:.....	46
6. Érintett jogai .....	46
7. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	46
8. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....	47
9. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata .....	47
10. A szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	49
4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET Adatbiztonsági tájékoztató .....	50

1. általános adatok, elérhetőség:

1.1. a szolgáltató neve és címe,

**Saturnus Bt.**

Cégjegyzékszám: 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 központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők,

**Iroda:**

Cím: 6500 Baja Bajcsy-Zsilinszky út 56.  
Nyitva tartása:  
H-P 9-16-ig  
Telefon: 30/330-2846, 40/630-050  
E-mail: info@sugolan.hu  
Fax: 79/521-801

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),

**Iroda:**

Cím: 6500 Baja Bajcsy-Zsilinszky út 56.  
Nyitva tartása:  
H-P 9-16-ig  
Telefon: 30/330-2846, 40/630-050  
E-mail: info@sugolan.hu  
Fax: 79/521-801

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,

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

1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége;

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

2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,

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.

## 2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,

Magánszemély esetén:

- Előfizető neve
- Leánykori neve
- Születési helye, ideje
- Anyja neve
- Személyi igazolvány száma
- Állandó lakcíme
- Értesítési címe
- Telepítés helye
- Fizetés módja
- Telefonszáma
- Igényelt szolgáltatás típusa

Nem természetes személy esetén:

- Előfizető neve
- Cégjegyzékszám
- Adószám
- Képviselő neve
- Személyi igazolvány száma
- Székhely címe
- Levelezési cím
- Telepítés helye
- Fizetés módja
- Telefonszám
- Igényelt szolgáltatás típusa

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.

## 2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Az előfizetőnek az igénybejelentéskor meg kell határoznia az igényelt szolgáltatás típusát és telepítés helyét, ezen felül meg kell adnia a nevét és telefonszámát, amin kereshető. A szolgáltatás feltétele valamely mikrohullámú adótoronyra a telepítési helyről történő tiszta rálátás. Amennyiben ez nem áll fenn a szolgáltatás nem megvalósítható. Ezen felül az előfizetőnek tudomásul kell vennie, hogy a szolgáltatás az alábbi minimális számítógépes konfigurációkkal vehető igénybe: 1 gigahertz (GHz) vagy gyorsabb 32-bit (x86) vagy 64-bit (x64) processzor, 1 gigabyte (GB) RAM (32-bit) vagy 2 GB RAM (64-bit), DirectX 9-et támogató videokártya.

### 2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai



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

2.3.1.2. *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.*

2.3.1.3. *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.*

2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,

A szolgáltató az igénybejelentést követő 15 napon belül felméri a szolgáltatás lehetőségességet és az igényt, amennyiben az megvalósítható, az teljesíti. Ha a megvalósításnak műszaki akadályai vannak és e miatt a megvalósítás 30 napon belül nem valósítható meg, a szolgáltató megjelöli a szolgáltatás megkezdésére az időpontot, ami az igénybejelentéstől számított 90 napot nem haladja meg.

2.5. mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;

*(Ez a pont a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra nem értelmezhető)*

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás 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.

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

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

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

3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,

A szolgáltatás nem biztosít segélyhívásra lehetőséget.

3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A szolgáltató felelősségi határa a mikrohullámú vevőeszközből kijövő hálózati kábel végéig tart.

4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,

A különböző szolgáltatások minőségét az alábbi táblázat határozza meg:

Díjcsomag neve	1 csomag	2 csomag	3 csomag
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	8	12
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	2	3
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	1

Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,064	0,128	0,256
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	1
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs	Nincs	Nincs
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van	Van	Van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)			
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chatalkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb			

Ezen felül a szolgáltató kötelességeit a 6.1 es pont tárgyalja bővebben

4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,

A szolgáltatói hálózatában irányítás és menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére.

4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,

A szolgáltató biztosítja a kifejezett mikrohullámú vevőegység és az adótoronyban lévő adó egység biztonságát. Ez tűzfalakkal és egyéb védelmi szolgáltatásokkal valósul meg melyeket a szolgáltató naprakészen tart.

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

A végberendezésnek a legalább a következő konfigurációkkal kell rendelkeznie: 1 gigahertz (GHz) vagy gyorsabb 32-bit (x86) vagy 64-bit (x64) processzor, 1 gigabyte (GB) RAM (32-bit) vagy 2 GB RAM (64-bit), DirectX 9 et támogató videokártya.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,

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

5.1.1 Az előfizető érdekköre miatti szolgáltatás szüneteltetés esetén 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.

5.1.3 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.

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

5.1.5 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.

- 5.1.6 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.
- 5.1.7 Ha a szolgáltatás az előző pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.
- 5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai,
- 5.2.1. 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 lejáratáig 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 rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
  - Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
  - A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

- Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.
- A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.2.2 Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik és azokkal összefüggésben külön –külön, vagy egy időben is előidézi a 5.2.1 pont alatt részletezett állapotokat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az érintett előfizetéseken is azonnali hatállyal alkalmazni.

5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;

5.3.1 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

5.3.1.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 5.3.1.4 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.

5.3.1.2 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.

5.3.1.3 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.

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

- a) az előfizető 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 jogszerűtlenül 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 tovább értékesíti 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.

5.3.2 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.

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

5.3.4 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

szervződés megszünését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szervződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszégése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szervződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

5.3.5 Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szervződés megszünését 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.

5.3.6 A szervződés megszünése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szervződés 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 fizetvissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

5.3.7 Az előfizetői szervződés megszünése 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 szervződés megszünésekor 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.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,

6.1.1. 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

#### 6.1.2. 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 időtartamot 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%

#### 6.1.3 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 időtartama 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 időtartamát össze kell adni

Minimál érték: 2400 perc, célérték: 1200 perc

#### 6.1.4 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 igénybe vehető. (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

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 vizsgálatához 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

6.1.5 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.

$$BHA = BHSZ / \text{ÖBSZ}$$

A szolgáltató szolgáltatási területén méréssel történik. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie ,a vizsgálatához 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

## 6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

6.2.1. Az előfizetőnek joga van panaszt tenni az előző pontban megjelölt okokon felüli hibajelenség esetén, illetve joga van a szerződés azonnali hatályú felmondására.

6.2.2 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

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.

## 6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),

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

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

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

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Szo-V 10-18

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

6.3.5 A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabejárási 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 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 kell megőrizni.

A szolgáltató kötelességei a hibakijavítással kapcsolatban:

- a) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy
  - a. további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó
  - b. vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
  - c. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- b) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- c) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.
- d) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a c) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a b) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- e) A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- f) Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.
- g) A szolgáltató a b) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- h) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által az a) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a a) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- i) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a h) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek

által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a c) bekezdésben meghatározott határidőbe.

- j) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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 okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat

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 átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

#### 6.3.6 Hibaelhárítási 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.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás **időpontjától** az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam

A szolgáltató a (3) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

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

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

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

- 6.3.10 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.
- 6.3.11 A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 6.3.12 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 vizsgálatmegállapításai 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, rendeletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.
- 6.3.13 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.
- 6.3.14 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.
- 6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,
- 6.4.1. A 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-P 9-16-ig

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

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

Fax: 79/521-801

**Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:**

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

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

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Fax: 79/521-801

- 6.4.2. 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 léven túl számlareklamációt nem fogad el.
- 6.4.3. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 5.3.1.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 6.4.4. Ha az előfizető a 6.4.11. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 6.4.5. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 6.4.11. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- 6.4.6. 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.

6.4.7. Az előfizető a 6.3.14. és a 6.4.11. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal vizsgálatát kérni, vagy a 6.2.2. pont szerint eljárni.

6.4.8. 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.

6.4.9. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítani 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.

6.4.10. 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 kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 6.4.9 pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

6.4.11. 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.

6.4.12. A 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.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

A tudakozó szolgáltatás csak az internetszolgáltatással kapcsolatos kérdésben vehető igénybe és az alábbi telefonszámokon érhető el: 30/330-2846, 40/630-050

6.6. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;

6.6.1. A Fogyasztóvédelmi Hatóság Felügyelősége

---

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.

Postacím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.

Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416

E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemets@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemets@nfh.hu)

6.6.2. Békéltető Testület elérhetősége

---

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

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

7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

Az 50 főnél nem több és éves nettó 10 millió forintot nem meghaladó vállalkozások a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban Eszr.) 4. §-a szerint az internet szolgáltatást magán személyként is igénybe vehetik.

7.3. a kártérítési eljárás szabályai,

A kártérítésre az jogosult, aki a 6.1 pontban nem meghatározott hibát észlel és az a hiba az ott megjelölt hibahatáron belül nem megoldható. A kártérítési eljárást a 6.2 és a 6.3 pont tárgyalja részletesen.

7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;

Az előfizetőt illető kötbért a 6.3 pont tárgyalja.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást

csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg

8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:

8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, *(Ez a pont a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra nem értelmezhető)*

8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az előfizető feladata az új szolgáltatóval való egyeztetés lebonyolításáig hogy az a saját szolgáltatását biztosítani tudja a felmondási idő végére.

8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

*(Ez a pont a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra nem értelmezhető)*

9. az előfizetői szerződés időtartama;

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 lejáratára 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.

10. adatkezelés, adatbiztonság:

10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,

A szolgáltatás által adatokról a 4 es számú melléklet rendelkezik.

10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

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

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);

Nyilatkozatok tételére lehetőség van elektronikus és írott formában is az iroda címén. Ezen nyilatkozatokra a szolgáltató legfeljebb egy munkanapon belül válaszol.

12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:

12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,

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.

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.

## 12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,

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.

### 12.2.1 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.

### 12.2.2 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.

#### 12.2.3 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.

#### 12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

A szolgáltató álltali szerződésfelmondást az 5.3 pont szabályozza.

#### 12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

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.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget



jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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.

12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

*(Ez a pont a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra nem értelmezhető)*

13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

A szolgáltató az ÁSZF módosítást és az előfizetői szerződésben történt változásokat a honlapján jelzi, és ott teszi azt az ügyfelek számára elérhetővé. Az előfizetői szerződés változása esetén az előfizetőnek joga van új szerződést kötni, ami már a változásokat is magába foglalja. Az előfizető köteles a 12.2 es pont alapján jelezni adatváltozásait.

13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével

13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

Az előfizető a hibaelhárításhoz szükséges mértékben biztosítja a szolgáltató részére a hálózathoz (kábelekhez) és a hírközlő eszközökhöz való hozzáférést.

Az előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a szolgáltató részére

lehetővé teszi, hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök felszerelését és üzembe helyezését elvégezhesse.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás időtartama alatt biztosítja a szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott eszközök üzemeltetési feltételeit, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval

13.4. az adatváltozás bejelentése;

14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;

Az előfizető a kiskorúak védelmét szolgáló szolgáltatásokról a szolgáltató honlapján olvashat.

15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

*(Ez a pont a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra nem értelmezhető)*

## 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 hálózatelérési 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 egyeztetni 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

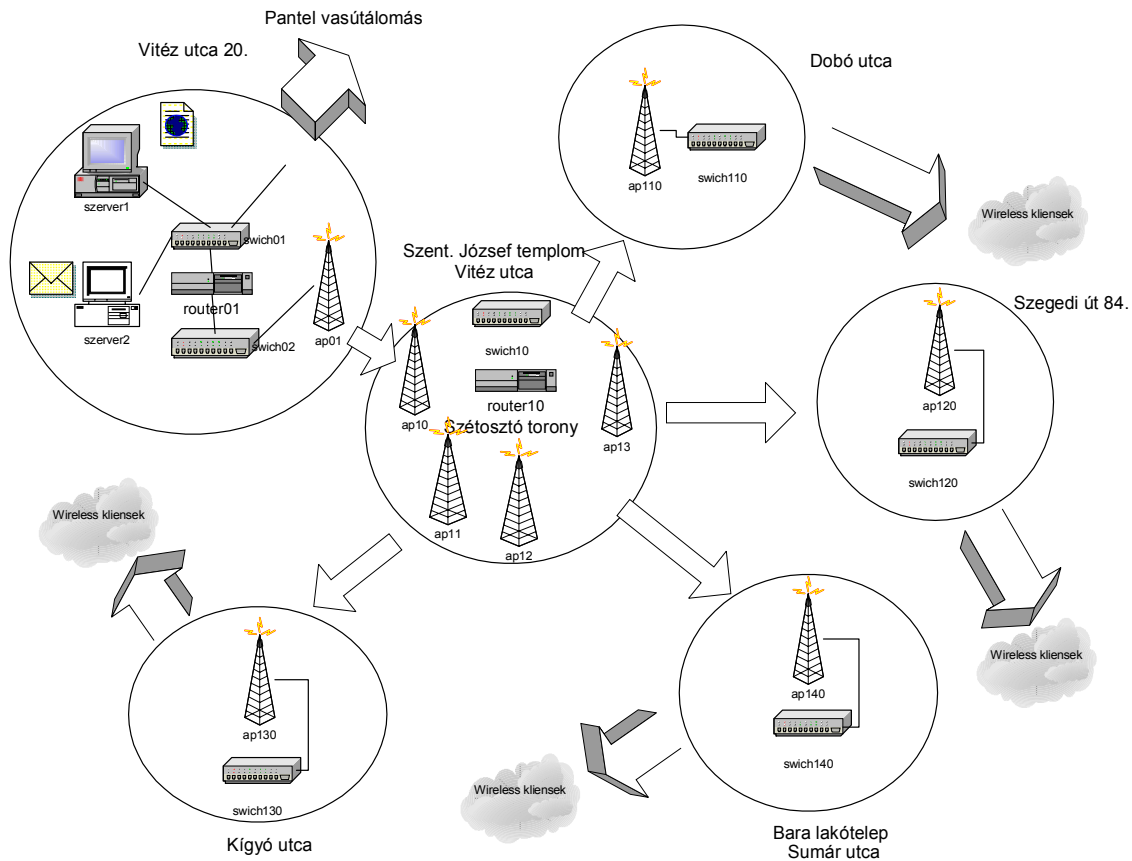
1.3 A szolgáltatás igénybevételének módja

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 terheléselosztó (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

Websserver: 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 megfelelősége

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 fentiekén túl nem áll módjában.

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

##### 2.1 E-mail

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti 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 Bruttó	Ár Nettó	Ár ÁFA
	Átlagos	Garantált	Maximum			
1-es csomag	2MB/256KB	512KB/64KB	4MB/1MB	3100 Ft	2953 Ft	147 Ft
2-es csomag	4MB/512KB	1MB/256KB	8MB/2M	4300 Ft	4094 Ft	206 Ft
3-es csomag	6MB/1MB	1,5MB/256KB	12MB/3M	6035 Ft	5748 Ft	287 Ft

Végpont áthelyezése <b>házon belül:</b>	4 000 Ft
Végpont áthelyezése <b>más címre:</b>	4 000 Ft
Végpont átirási díja:	4 000 Ft /az előfizető nevének megváltozása esetén, lásd.ÁSZF 7.5 p. /
Szünetelés díja :	A szolgáltatás díjának 27%-a

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 tárgyidőszak kezdetétől a szerződésbontás esetén, a szolgáltatás befejezéséig az ügyfél számára díjbekérőt kiállítani az ügyfél aktuális egyenlege alapján.

Díjbekérő kiállítása a tárgyidőszak 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 megjegyzésében. 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.

A 2018. május 25-től alkalmazandó Általános Adatvédelmi Rendelet ( GDPR ) előírásaink megfelelés érdekében a szükséges lépéseket megtette. A belső adatkezelési szabályzatában teljes részletességgel szabályozza a magán személyek személyes adataival kapcsolatban végzett adatkezeléseit és az egyéb szükségeseket.

#### 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:

- *Magyarország Alaptörvénye („Alaptörvény”);*
- *Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) („Rendelet”);*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”);*
- *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:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján (bárki által) azonosítható

**érintett:** azonosított vagy azonosítható természetes személy;

**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; teszlik;

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

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés

célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

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

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

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

### 3. Személyes Adatok kezelésének alapelvei

#### 3.1 Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság

A Személyes Adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az Érintett számára átlátható módon kell kezelni.

#### 3.2 Célhoz kötöttség

A Személyes Adatokat meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból kezelheti a Társaság. Ezzel a céllal össze nem egyeztethető módon nem kezelheti a Társaság a Személyes Adatokat. A Társaság nem kezelhet továbbá Személyes Adatokat meghatározott cél nélkül vagy jövőbeli felhasználás érdekében.

#### 3.3 Adattakarékosság

A Társaság a konkrét Adatkezelési cél szempontjából megfelelő, releváns és szükséges Személyes Adatokat kezeli.

#### 3.4 Pontosság

A Társaság a Személyes Adatok pontosságát biztosítja az Adatkezelés céljára figyelemmel, illetve amennyiben szükséges gondoskodik arról, hogy a Személyes Adatok naprakészek legyenek. Ha a Személyes Adatok az Adatkezelés célja szempontjából pontatlanok, akkor a Társaság a Személyes Adatokat helyesbíti vagy – ha a helyesbítésre nincs mód – akkor törli.

#### 3.5 Korlátozott tárolhatóság

A Társaság a Személyes Adatokat olyan formában tárolja, hogy az az Érintettek azonosítását csak a Személyes Adatok kezelése céljának eléréséhez szükséges mértékben tegye lehetővé.

#### 3.6 Integritás és bizalmas jelleg

A Társaság olyan technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, amelyek biztosítják a Személyes Adatok biztonságát, illetve védelmet biztosítanak az ellen, hogy a Személyes Adatokat jogosulatlanul vagy jogellenesen kezeljék, azok véletlenül elveszzenek, megsemmisüljenek vagy károsodjanak.

#### 3.7 Elszámoltathatóság

A Társaság felelős azért, hogy valamennyi fenti alapelvnek megfeleljen. A Társaság továbbá felelős azért, hogy képes legyen igazolni a fenti alapelveknek való megfelelést. A Társaság anyagi felelősséggel tartozik az adatvédelmi alapelvek végrehajtásáért.

### 4. Személyes Adatok kezelésének jogszerűsége

A Személyes Adatok kezelése akkor és olyan mértékben jogszerű, amikor és amennyiben legalább az egyik alábbi pontban foglaltak teljesülnek:

- (i) az Érintett hozzájárulását adta Személyes Adatainak konkrét célból történő kezeléséhez;
- (ii) az Adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;

- (iii) az Adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- (iv) az Adatkezelés az Érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- (v) az Adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- (vi) az Adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az Érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek Személyes Adatok védelmét teszik szükségessé (különösen, ha az Érintett gyermek).

A Társaság az Adatkezelés célját a fenti pontok (jogalapok) egyikére való hivatkozással határozza meg.

## 5. A Társaság – többek között – a következő intézkedéseket teszi meg az alapelveknek való megfelelés és annak igazolhatósága érdekében:

- írásbeli adatvédelmi szabályzat készítése;
- adatkezelési tájékoztatók készítése;
- adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos dokumentáció elkészítése;
- számítógépes hálózatok biztonságának átgondolása, ellenőrzése és szükség esetén a biztonsági szint javítása;
- munkavállalók oktatása, stb.

## 6. Érintett jogai

Az Érintettek az alábbi jogokkal rendelkeznek:

- tájékoztatáshoz való jog,
- hozzáféréshez való jog,
- helyesbítéshez való jog,
- törléshez való jog,
- Adatkezelés korlátozásához való jog,
- adathordozhatósághoz való jog,
- tiltakozáshoz való jog,
- panasztételhez való jog, valamint
- az Adatkezelővel vagy Adatfeldolgozóval szembeni bírósági jogorvoslathoz való jog.

A Társaság az Érintettet a beérkezett kérelem alapján tett intézkedésekről indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja. A 30 napos határidő legfeljebb további 60 nappal meghosszabbítható a kérelem összetettségére és a kérelmek számára tekintettel. A Társaság tájékoztatja az Érintettet a kérelem beérkezésétől számított 30 napos határidőn belül, amennyiben a határidő meghosszabbításra kerül. A Társaság az információkat, a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Amennyiben az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, akkor a Társaság igényt tarthat az adminisztratív költségek megtérítésére úgy, hogy ésszerű összegű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Amennyiben erre sor kerül, a Társaságnak kell bizonyítania, hogy az Érintett kérelme megalapozatlan vagy túlzó.

## 7. 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 tartalmazza 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 szerződésszerűen teljesíthessen:

## 8. 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 elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
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.

## 9. 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 szolgáltatóknak 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
  - tartozás 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 igénybe vételével 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.

#### **10. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

##### ***Puskás István***

*6500 Baja, Bajcsy-Zsilinszky út 56..*

*tel.: 30/330-2846*

*fax.: 79/521-801*

*email: info@sugolan.hu*

## 4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződés szerű 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 "sütek": 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 szerződés szerű 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 szerződés szerű 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 szerződés szerű 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</i>

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

<i>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</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 címtár 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