



Corvus Telecom Kft.

PROXYNET

Internet-hozzáférés-,  
ellátási szolgáltatás

Készítés: 2009.10.28.  
Hatályba lépés: 2009.11.30.  
Utolsó ÁSZF módosítás: 2009.08.01.



**[ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK]**

## Tartalomjegyzék

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. A Szolgáltató neve, címe</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3.1. A szolgáltatás</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3.2. Szolgáltatási csomagok</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. Az Előfizetői szerződés kötése</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4.2. A szolgáltatás igénybevétele</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése</b>   | <b>6</b>  |
| <b>5.1. Létesítésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva</b>   | <b>6</b>  |
| <b>6. A szolgáltatások minőségi célértékei</b>  | <b>6</b>  |
| <b>6.1. A minőségi célértékek értelmezése</b>   | <b>6</b>  |
| <b>6.2. A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere</b>  | <b>6</b>  |
| <b>7. Az Előfizetői szerződés</b>   | <b>7</b>  |
| <b>7.1. Megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája</b>  | <b>7</b>  |
| <b>7.2. Az Előfizetői jogviszony létrejötte</b>   | <b>7</b>  |
| <b>7.3. Szerződési időszak</b>  | <b>7</b>  |
| <b>7.4. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei</b>  | <b>8</b>  |
| <b>7.5. Egyoldalú szerződésmódosítás</b>  | <b>8</b>  |
| <b>7.6. Kétoldalú szerződésmódosítás</b>  | <b>8</b>  |
| <b>7.7. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás</b>   | <b>8</b>  |
| <b>7.7.1. Csomagmódosítás</b>   | <b>9</b>  |
| <b>7.7.2. Áthelyezés</b>  | <b>10</b> |
| <b>7.7.3. Fizetendő díj mértéke</b>   | <b>11</b> |
| <b>7.8. A nem díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás</b>   | <b>11</b> |
| <b>7.8.1. Csomagmódosítás</b>   | <b>11</b> |
| <b>7.8.2. Átírás</b>  | <b>11</b> |
| <b>8. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelése</b>  | <b>12</b> |
| <b>8.1. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei</b>  | <b>12</b> |
| <b>8.1.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés</b>  | <b>12</b> |
| <b>8.1.2. Előfizető kérelme alapján</b>   | <b>12</b> |
| <b>8.2. Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén</b>  | <b>13</b> |
| <b>8.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama</b>  | <b>13</b> |
| <b>8.4. Az Előfizető által kérhető szünetelés fizetendő díjának mértéke</b>   | <b>13</b> |
| <b>9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei</b>  | <b>13</b> |
| <b>10. A Szolgáltató által történő azonnali szerződésbontás esetei</b>  | <b>15</b> |
| <b>10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti azonnali szerződésbontás</b>  | <b>15</b> |
| <b>11. Az Előfizetői szerződés megszűnése</b>   | <b>15</b> |
| <b>11.1. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná</b> | <b>15</b> |
| <b>11.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei</b>   | <b>16</b> |
| <b>11.3. Előfizetői felmondás</b>   | <b>16</b> |
| <b>11.4. Szolgáltatói felmondás</b>   | <b>16</b> |
| <b>11.4.1. Előfizető szerződésszegése miatt</b>   | <b>16</b> |
| <b>11.4.2. Előfizető díjtartozása miatt</b>   | <b>17</b> |
| <b>11.4.3. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból</b>   | <b>17</b> |
| <b>12. Hibabejelentés</b>   | <b>17</b> |
| <b>12.1. A hibabejelentő elérhetősége</b>   | <b>18</b> |
| <b>12.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek</b>  | <b>18</b> |
| <b>12.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete</b>  | <b>19</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>13. Ügyfélszolgálat</b>  | <b>19</b> |
| <b>13.1. Az ügyfélszolgálat működése</b>  | <b>20</b> |
| <b>13.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése</b>                                  | <b>20</b> |
| <b>13.3. Előfizetői bejelentések, panaszok hanganyagának kezelése</b>                       | <b>21</b> |
| <b>14. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén</b>           | <b>21</b> |
| <b>14.1. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke</b>   | <b>21</b> |
| <b>14.2. Az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke</b>                                   | <b>21</b> |
| <b>14.3. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</b>             | <b>21</b> |
| <b>15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei</b>              | <b>21</b> |
| <b>16. Adatkezelés, adatbiztonság</b>   | <b>22</b> |
| <b>16.1. A kezelhető adatok</b>   | <b>22</b> |
| <b>16.2. A kezelt adatok átadása</b>  | <b>22</b> |
| <b>16.3. Adatkezelési tájékoztatás</b>  | <b>23</b> |
| <b>16.4. Adatbiztonsági szabályzat</b>  | <b>23</b> |
| <b>16.5. Előfizető betekintési jogosultsága</b>   | <b>24</b> |
| <b>16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége</b>   | <b>24</b> |
| <b>17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja</b>  | <b>25</b> |
| <b>17.1. Az egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke</b>                              | <b>25</b> |
| <b>17.2. A díjazási időszakok</b>   | <b>25</b> |
| <b>18. Számlázás és kiegyenlítés</b>  | <b>25</b> |
| <b>18.1. Számlázás gyakorisága</b>  | <b>25</b> |
| <b>18.2. Számlázás integritása</b>  | <b>25</b> |
| <b>18.3. A díjkiegyenlítés határideje</b>   | <b>26</b> |
| <b>18.4. Fizetési módok</b>   | <b>26</b> |
| <b>18.4.1. Készpénzes fizetési módok</b>  | <b>26</b> |
| <b>18.4.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok</b>                              | <b>26</b> |
| <b>18.5. Késedelmi kamat</b>  | <b>26</b> |
| <b>19. Vegyes Rendelkezések</b>   | <b>26</b> |
| <b>19.1. Az Előfizetők tájékoztatása</b>  | <b>26</b> |
| <b>19.1.1. Közzététel</b>   | <b>27</b> |
| <b>19.1.2. Értesítés</b>  | <b>27</b> |
| <b>MELLÉKLETEK:</b>   | <b>28</b> |
| <b>1.a. melléklet Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás</b>                 | <b>28</b> |
| <b>1.b. melléklet Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás</b>                     | <b>29</b> |
| <b>1.c. melléklet Web-hosting szolgáltatás:</b>   | <b>30</b> |
| <b>1.d. melléklet Server-hosting szolgáltatás:</b>  | <b>32</b> |
| <b>2. számú melléklet: Szolgáltatások díjai és egyéb adminisztrációs díjak körzetenként</b> | <b>37</b> |
| <b>3. számú melléklet: Szolgáltatási területek</b>  | <b>39</b> |
| <b>4. számú melléklet: Engedélyezett Használat Elvei</b>                                    | <b>40</b> |
| <b>5. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató</b>  | <b>43</b> |

## 1. A Szolgáltató neve, címe

Név: Corvus Telecom Kft.

Cégjegyzékszám: 05-09-004001

Székhely: 3529 Miskolc, Ifjúság útja. 22.

Internetes honlap címe: <http://www.corvus.hu>  
<http://www.corvustelecom.hu>

## 2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége: 3529 Miskolc, Ifjúság útja. 22.

|                    |                  |             |
|--------------------|------------------|-------------|
| Nyitvatartási idő: | Hétfő-Csütörtök: | 08.00-17.00 |
|                    | Péntek:          | 08.00-14.30 |
|                    | Szo-V:           | Zárva       |

A Központi Telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-46/505-580  
06-70/935-8800

A Központi Ügyfélszolgálat faxszáma: 06-46/414-580

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: [www.corvus.hu](http://www.corvus.hu)  
[www.corvustelecom.hu](http://www.corvustelecom.hu)

A Proxynet Szolgáltatás Információs honlapjának és elektronikus ügyfélszolgálati címe: [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu)

## 3. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

### 3.1. A szolgáltatás

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.0)

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), WWW-szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), elektronikus hirdetés (NEWS), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

### 3.2. Szolgáltatási csomagok

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 ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## 4. Az Előfizetői szerződés kötése

### 4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás

#### Szerződéskötés

Az igénylőnek, aki az Internet-hozzáférési, ellátási 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 (ÁSZF) áll. Az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- igénylő neve (cégszerű megnevezése)
- elérhetősége (telefonszám, email)
- az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, elektronikus levelezés útján illetve telefonos ügyfélszolgálaton kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az Előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akarattal eltérően nem rendelkeznek.

### 4.2. A szolgáltatás igénybevétele

#### 4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (1. sz. melléklet) részletezett megfelelő végberendezéssel.

#### 4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincs időbeli korlátja. A Corvus Telecom Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások lefedettségétől függő területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Szolgáltató képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására, az igénybejelentést követő műszaki felmérés alkalmával ad tájékoztatást.

#### 4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

## 5. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése

### 5.1. Létesítésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 90%-ban az igénybejelentést követő 30 naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## 6. A szolgáltatások minőségi célértékei

### 6.1. A minőségi célértékek értelmezése

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatás típusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet szerinti mértékben.

### 6.2. A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes Előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis major miatt történt
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizetői szerződéshez képesti szolgáltatás korlátozásának idejét.

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

## 7. Az Előfizetői szerződés

Új Előfizető esetén Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Ekkor az Előfizetői Szerződés írásban jöhet létre a Felek között a szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy Előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető e nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

*Megjegyzés: Határozott idejű szerződések esetében minden jellegű szerződésmódosításkor (csomagváltás is) az Előfizetőre az ÁSZF 7.4. a 7.7. illetve a 7.8. pontjában előírt szankciók vonatkoznak!*

Az egyedi Előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

### 7.1. Megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- Természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

### 7.2. Az Előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során átadja az Előfizető számára az Előfizetői szerződés egy mindkét fél által aláírt példányát, amely tartalmazza az ÁSZF kivonatát. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét a Szolgáltató által megszabott egyszeri díj ellenében.

### 7.3. Szerződési időszak

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

- Határozott időre kötött szerződés esetében a legrövidebb szerződési időszak 1 év.
- Határozatlan időre kötött szerződés esetén a legrövidebb időszak 1 hónap.

Határozott időre kötött szerződés esetében Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás/termék jellegének megfelelő módon, a szerződött időszak lejártát megelőzően legalább 15 és legfeljebb 30 nappal a Szolgáltatónál regisztrált @proxynet.hu elektronikus levélfiókján és a szolgáltatás igénybevételekor böngészőjén keresztül értesíti az Előfizetőt a szerződött periódus lejártáról, a szolgáltatás igénybevételei feltételeinek a periódus lejártakor bekövetkező változásáról, és az ezzel kapcsolatban az Előfizetőt megillető kedvezmények mértékéről.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a kézbesíthetetlen, vagy olvasatlan értesítésekért!  
Az üzenetek/értesítések kézbesíthetetlenek, ha Előfizető a szolgáltatás létesítését követően nem regisztrál legalább egy @proxynet.hu levélfiókot. A levélfiók létrehozása az Előfizető érdeke és feladata.

Továbbá megfelelő tájékoztatásnak minősül, ha a hűségidő lejártát megelőző havi számla részeként egyértelműen és jól olvasható módon értesíti a Szolgáltató az Igénylőt a jelen pontban foglaltakról. A „hűségidőszak” kikötés időtartama kizárólag a felek közös akaratából, írásban hosszabbítható meg.

Amennyiben Előfizető a tájékoztató küldését követően és a szerződött időszak lejáratát megelőzően 8 nappal írásban nem nyilatkozik, valamint a lejáratot követő hónapban a szolgáltatást igénybe veszi, Szolgáltató ezt ráutaló magatartásnak tekinti. A ráutaló magatartással igénybe vett szolgáltatásért Előfizetőnek havi szolgáltatási díjat kell fizetnie az igénybevétel időpontjában aktuális földrajzi számozási területen érvényes határozatlan időre vonatkozó díjtáblának megfelelően.

Ráutaló magatartás hiányában Szolgáltató Előfizetőnek szolgáltatását megszünteti, egyeztetett időpontban az Előfizető részére felelős őrzésbe adott, a Szolgáltató tulajdonát képező vagyontárgyakat leszereli.

Előfizetői Szerződés felmondása esetén a belépési díj teljes összege a Szolgáltatónál marad, visszatérítésre az Előfizető nem tarthat igényt.

#### 7.4. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei

##### Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 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.

##### Szerződés módosítása

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható.

Az Előfizetői Szerződés módosítását mindkét fél (Előfizető és Szolgáltató) egyaránt kezdeményezheti. (ÁSZF 7.5. és 7.6. pontja)

Határozott időre kötött Előfizetői szerződés csak az esetben módosítható, ha a módosítás időpontja a szerződéskötés időpontjától legalább 12 hónappal nagyobb, és mindkét fél akaratával megegyezően a módosított szerződést aláírta. Ez esetben az Előfizetőnek írásban kell ajánlatot kérnie Szolgáltatótól, mely ajánlatban Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a módosítás lehetőségeiről.

A felek egyező akaratával új szerződés jön létre Szolgáltató ajánlatának megfelelően, eltekintve az előző szerződés tárgyától és tartalmától. Ellenkező esetben a szerződés nem módosítható.

*A határozott időre kötött szerződés időszaka nem haladhatja meg a 36 hónapot.*

#### 7.5. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet 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, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítését követő hónap első napjától kerül érvényesítésre függetlenül attól, hogy a díj hogyan változik. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett

jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (4.2. sz. fejezet) vagy minőségi célértékeire (1. sz. melléklet) vonatkozó módosítás. Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az Előfizetőt értesíteni az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az Előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, 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 kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

## 7.6. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni. Ebben az esetben az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

## 7.7. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás

A Szolgáltató bizonyos módosítások miatt díjfizetésre kötelezheti az Előfizetőt.

### 7.7.1. Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az Előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Jelen Pont hatálya az Előfizető előző Szolgáltatási Csomagjához viszonyítva alacsonyabbnak számító Előfizetői szerződés kötésekor meglévő Szolgáltatási Csomag, vagy az Előfizetői jogviszony időtartama alatt a Szolgáltató által kiadott Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomag igénybevételének kezdeményezésére terjed ki.

Új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz tartozó adatforgalmi korlát miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja, ha a szerződésmódosítás a tárgyhó, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

Új Kedvezőbb Szolgáltatási Csomag igénybevételére a meghatározott időre kötött szerződés időtartama alatt akkor van lehetőség:

- ha Előfizető a hátralévő szerződött időszakra jutó díjakat egy összegben rendezi, és új szerződést köt a Szolgáltatóval az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelően.
- ha Előfizető aktív szerződésén szereplő lejáratú dátum kitolódik az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelő szerződési időszakkal. (A maximális szerződött időszak 3 év, azaz 36 hónap.)

Új Kedvezőbb Szolgáltatási Csomag igénybevételére a meghatározott időre kötött szerződés lejáratát követően az Előfizető új szerződést köthet a Szolgáltatóval az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelően.

#### 7.7.2. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Ez esetben Előfizető köteles a szolgáltatási díj fizetésére az Előfizetői szerződésben meghatározott időszakra. Előfizető akaratával megegyezően Szolgáltató regisztrálja levelezési címként Előfizető új tartózkodási helyét/lakcímét, ahová ezt követően Szolgáltató az esedékes havidíjjal csekkes számlát küld.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a

szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

### 7.7.3. Fizetendő díj mértéke

Az Előfizető köteles a díjfizetéshez kötött módosításokkal kapcsolatos, az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott adminisztrációs díj megfizetésére.

## 7.8. A nem díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás

### 7.8.1. Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az Előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák, amennyiben az Előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik.

Jelen Pont hatálya az Előfizető előző Szolgáltatási Csomagjához viszonyítva magasabbnak számító Előfizetői szerződés kötésekor meglévő Szolgáltatási Csomag, vagy az Előfizetői jogviszony időtartama alatt a Szolgáltató által kiadott Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomag igénybevételének kezdeményezésére terjed ki. Jelen esetben Előfizetőt adminisztrációs díj nem terheli.

Új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz tartozó adatforgalmi korlát miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja, ha a szerződésmódosítás a tárgyható, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténteiről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díj tartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

Új Kedvezőbb Szolgáltatási Csomag igénybevételére a meghatározott időre kötött szerződés időtartama alatt akkor van lehetőség:

- ha Előfizető a hátralévő szerződött időszakra jutó díjakat egy összegben rendezi, és új szerződést köt a Szolgáltatóval az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelően.
- ha Előfizető aktív szerződésén szereplő lejárat dátum kitolódik az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelő szerződési időszakkal. (A maximális szerződött időszak 3 év, azaz 36 hónap.)

Új Kedvezőbb Szolgáltatási Csomag igénybevételére a meghatározott időre kötött szerződés lejáratát követően az Előfizető új szerződést köthet a Szolgáltatóval az aktuális Új Kedvezményes Szolgáltatási Csomagnak megfelelően. A határozott idő lejáratát előtt a Szolgáltató az Előfizetőt a 7.3. pontban foglaltak szerint értesíti.

### 7.8.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átírásakor díjtartozása volt.

Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napon belül az örökre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

## 8. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelése

### 8.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

#### 8.1.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás, szünetelés

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 4.sz. mellékletét képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

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 szüneteltetheti.

Ezekben az esetekben, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

Ha Szolgáltató korlátozza, vagy szünetelteti a jelen pontban részletezett okok miatt a szolgáltatást, a korlátozás kezdeti időpontjáról, vagy a korlátozás tényéről Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételének kísérletekor web-böngészőjén keresztül értesíti.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### 8.1.2. Előfizető kérelme alapján

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. 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. Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza. A határozott idő lejártával – amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

## 8.2. 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 és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

Rendszeres karbantartási munkákat minden héten hétfő 09-16 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

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 díj fizetésére nem köteles.

## 8.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 3 hónap. A szüneteltetésért Szolgáltató díjat számít fel.

## 8.4. Az Előfizető által kérhető szünetelés fizetendő díjának mértéke

Lásd: ÁSZF 2. számú melléklet

## 9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a.) Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését. (Ebbe a kategóriába tartozik a Szolgáltató sávszélesség-szabályzásának kijátszása, a szabálytalan vételezés, port szkennelés, támadási kísérlet, tömeges kéretlen levél küldés, vírusfertőzés, bármilyen jogosulatlan hozzáférési kísérlet a nem Előfizető tulajdonát képező hálózati eszközökhöz, stb.)
- b.) Ha az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtarozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, vagy nem kötött külön fizetési megállapodást a Szolgáltatóval.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

**Hálózat veszélyeztetése miatti korlátozás:**

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, jogosulatlanul vételezi. A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szabálytalan vételezésért Szolgáltató felderítési díjat számít fel, melynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.
- c) az Előfizető nagy mértékben, vírusfertőzés következtében terheli a hálózatot.
- d) az Előfizetőnek a szolgáltatás létesítésekor átadott szolgáltatás ismertető dokumentumban foglalt hozzáférési adatoktól eltérő módon kísérli meg szabálytalanul igénybe venni a szolgáltatást.

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben:

- az Előfizetőnek nincs díjhátraléka,
- az Előfizető első alkalommal követett el ilyen jellegű cselekményt,
- az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződést egyoldalúan felmondhatja szerződésszegésre hivatkozva, amennyiben:

- az Előfizető nem első alkalommal követett el ilyen jellegű cselekményt,
- az Előfizető nem kérelmezi a szolgáltatás felmondásának felfüggesztését, valamint hitelt érdemlően a korlátozás okát nem szünteti meg a felmondási határidőig..

A szabálytalan vételezésért Szolgáltató felderítési díjat számít fel, melynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

**Díjtartozás miatti korlátozás:**

- a.) Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló elektronikus úton történő felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes - legalább 30 (harminc) napos - díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozhatja. A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomag által biztosított adatátviteli sebesség akár 100 % -os lassítását és a TCP/IP 80-as port korlátozását jelenti.
- b.) Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató egyoldalúan 30 napos felmondási idővel felbontja a szerződést, az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozva tartja a díjtartozásról szóló felszólításban szereplő határidőig. A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférés 100%-os korlátozását jelenti mindaddig, amíg az Előfizető a

rendelkezésre álló 30 nap alatt nem rendezi a Szolgáltatóval elmaradt késedelmi kamattal növelt elmaradt díjait.

Amennyiben Előfizető nem rendezi tartozását, és rendelkezik aktív határozott idejű szerződéssel, szolgáltató jogosult a határozott időre eső díjakról egy összegű számlát kiállítani, valamint ezen követelését jogi úton érvényesíteni.

A korlátozásról Előfizető a saját regisztrált @proxynet.hu e-mail címén, illetve a böngészés (internet-használat) kísérlete során értesül.

#### Tiltott Internet-használat miatti korlátozás:

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - "Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 4. sz. mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 4. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomag által biztosított adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását és a TCP/IP 80-as port korlátozását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépeinek felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a Szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

## 10. A Szolgáltató által történő azonnali szerződésbontás esetei

### 10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatt azonnali szerződésbontás

Amennyiben a Szolgáltató a hálózatát nagy mértékben veszélyeztető aktivitást észlel az Előfizető részéről (pl.: Szolgáltató szervereinek szkennelése –Hackelés-, szándékos rongálás, stb.), a Szolgáltató jogosult azonnali szerződésbontásra és kártérítési igényt nyújthat be az Előfizető felé, továbbá Szolgáltató jogosult a szerződött, határozott időszakra vonatkozó havidíjak egy összegben kérni Előfizetőtől.

Kártérítési igény esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató kárát, valamint a helyreállítás költségeit maradéktalanul megfizetni. Ha az Előfizető nem hajlandó közös megegyezés útján az általa okozott kár megfizetésére, a Szolgáltató feljelentést tesz a megfelelő hivatalos szervek felé.

## 11. Az Előfizetői szerződés megszűnése

### 11.1. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni.

### 11.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltét követő írásbeli Előfizetői felmondással;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) Egyéni Előfizető elhalálozása esetén; (Ha nincs átírásra jogosult örökös!);
- f) Nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) A felek közös megegyezésével;

### 11.3. Előfizetői felmondás

Az határozatlan idejű Előfizetői szerződést, valamint a határozott időre kötött szerződést az aláírt szolgáltatási idő lejártával az Előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához, kell eljuttatni, írásban tett bejelentéssel.

Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

### 11.4. Szolgáltatói felmondás

#### 11.4.1. Előfizető szerződésszegése miatt:

Az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén a Szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Előfizetői szolgáltatást(-okat) korlátozni.

#### 11.4.2. Előfizető díjartzozása miatt:

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő értesítés határidejének lejártát követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjartzozás összege nem haladja meg az Előfizető havi Előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjartzozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

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

#### 11.4.3. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból:

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani. Az Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződészségése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződészségést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (RLAN antenna és beltéri egység (tartozékokkal), vagy kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

## 12. Hibabejelentés

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját, tehát a Szolgáltatónak a hibabejelentést nem áll módjában elfogadni, amíg az Előfizetőnek lejárt esedékességű tartozása van.

A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

***A Szolgáltató call centerének ideiglenes meghibásodásáért, és az abból eredő elmaradó hibabejelentésekért nem vállal felelősséget!***

### 12.1. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolást.

### 12.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

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 a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével

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

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (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 az előzőbekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 1000 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az Előfizetőnek és az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 1000 Ft-nál magasabb.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a

károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltzerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül – helyt állni.

Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi elosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

### *12.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete*

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 megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okában behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

## **13. Ügyfélszolgálat**

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg.

### 13.1. Az ügyfélszolgálat működése

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 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 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### 13.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető Előfizetői minőségét az ügyfél-azonosítóval (nevével és szerződés számával) igazolta. Az ügyfél-azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az Előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az Előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.4.2. pontban foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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 díjtartozása.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 1000 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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

Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### 13.3. Előfizetői bejelentések, panaszok hanganyagának kezelése

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 a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

## 14. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

### 14.1. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

(Lásd: ÁSZF 12. – 13. pontja)

### 14.2. Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

(Lásd: ÁSZF 12. – 13. pontja)

### 14.3. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól 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 Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

#### Az Előfizető panaszával fordulhat:

##### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága**

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

##### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda**

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 391.

Telefon: 06 46 555 500

Telefax: 06 46 411 475

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: uszi-miskolc@nhh.hu

##### **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

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

##### **Gazdasági Versenyhivatal**

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

## 15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu) honlapon, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodában mindenkor elérhetők.

## 16. Adatkezelés, adatbiztonság

### 16.1. A kezelhető adatok

A Szolgáltató az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az egyedi Előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei (amely tartalmazza egyebek között a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói neveket és jelszavakat),
- b) az Előfizető címe,
- c) a szolgáltatás kezdetének dátuma,
- d) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pontban foglalt adatokat az Előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-e) pontokban foglalt adatokat az Előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a b) –e) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A felhasználói jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

1. A szerződéskötés után legkésőbb a telepítésig a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a Szolgáltatói rendszer automatikusan generálja;
2. a Szolgáltató honlapján az átadást követően lehetőséget biztosít az Előfizetői jelszavak megváltoztatására.

A Szolgáltató felhívja a figyelmét az ügyfélnek a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A jelszavak cseréjének lemulasztásából eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 16.2. A kezelt adatok átadása

A kezelt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatók – az adatok átvevőjének Szolgáltatóval azonos titoktartása mellett:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak.

Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Más elektronikus hírközlési Szolgáltatónak való adatátadás esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

### 16.3. Adatkezelési tájékoztatás

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

a) az adataik kezeléséről,

b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át,

c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,

d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,

e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a **b)-e)** pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### 16.4. Adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adattvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az **adatbiztonsági szabályzatot**.

Az adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
- f) a személyes adat kezelésének céljáról,

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel:

- a) a távközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a távközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja:

- a) azokról a veszélyekről, amelyek a távközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- b) az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A személyes adatok biztonságát fenyegető veszélyek különösen az alábbiak lehetnek:

- jogosulatlan, illetéktelen személyek hozzáférése,
- adatok fizikai sérülése, rongálódása, megsemmisülése,
- vírusok.

Szolgáltató a saját részéről megteszi a fenti veszélyek elhárításához szükséges intézkedéseket, ennek keretében:

- a személyes adatok kezelése zárt rendszerben történik, így ezen adatok a rendszeren kívülről (Internetről, a helyi és központi ügyfeladatokat kezelő számítógépek más számítógépről) nem érhetőek el;
- Szolgáltató különböző hozzáférési jogosultság szinteket alkalmaz, az adatokhoz csak a megfelelően jogosított személyek férhetnek hozzá;
- Szolgáltató számlázási rendszere zárt, amely kiterjed az igénybevett személyekre is (pl. nyomda);
- az adatállomány naponta mentésre és elkülönített helyen elzártan történő megőrzésre kerül (archiválás), továbbá Szolgáltató mindent tőle telhetően megtesz a tűzvédelem, vírusvédelem minél teljesebb körű biztosítása érdekében.

A szolgáltatásnál az Előfizető a Szolgáltató által kiadott – a díjszámítás alapjául szolgáló számlázási adatokat tartalmazó – kimutatásban a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába nem juthat.

#### **16.5. Előfizető betekintési jogosultsága**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyilvántartott személyes és számlázással kapcsolatos adatai vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartásába betekinteni.

#### **16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége**

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be (így különösen elköltözés), köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## 17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja

### 17.1. Az egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulhatnak.

### 17.2. A díjazási időszakok

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak,
- havi díjak,
- negyedéves díjak,
- éves díjak, valamint
- egyéb szerződésben ütemezett díjak.

## 18. Számlázás és kiegyenlítés

### 18.1. Számlázás gyakorisága

A Szolgáltató havonta, negyedévente vagy évente egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (féléves, egyéb számlázási gyakoriság). A Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható Előfizetői kérésre. Az Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

### 18.2. Számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást

jogosult kiszámlázni, az Előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

### *18.3. A díjkiegyenlítés határideje*

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az Előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

### *18.4. Fizetési módok*

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

#### *18.4.1. Készpénzes fizetési módok*

- a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- az Előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

#### *18.4.2. Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok*

a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.

b) az Előfizető részéről banki átutalással;

c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

### *18.5. Késedelmi kamat*

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

## **19. Vegyes Rendelkezések**

### *19.1. Az Előfizetők tájékoztatása*

**19.1.1. Közzététel**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- elektronikus levél útján.

**19.1.2. Értesítés**

Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, e-mail útján);

A b) pontban meghatározott egyes értesítési módok alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette.

**AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Szolgáltató általános szerződési feltételeit és annak kivonatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és a <http://www.proxynet.hu>, valamint <http://www.corvus.hu> és <http://www.corvustelecom.hu> internetes oldalán közzéteszi.

Az ÁSZF egy nyomtatott példányát 960 Ft-os díj ellenében, annak digitális formában rögzített változatát Szolgáltató térítésmentesen bocsátja Előfizető rendelkezésére.

**1.a. melléklet****Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet-hozzáférés szolgáltatás****A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Szolgáltatás internetes honlapja: [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu)

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 10 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik. A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

**Minőségi mutatók:**

| Minőségi mutató megnevezése  |   | Vállalt célérték       | Vállalt minimál érték |
|--|---|------------------------|-----------------------|
| A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje                                      |   | 14 nap                 | 30 nap                |
| A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje  |   | 48 óra                 | 72 óra                |
| A szolgáltatás rendelkezésre állása  |   | 96,5 %                 | 95 %                  |
| A szolgáltatás rendellenes szünetelése   |   |                        |                       |
| a)   | A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen | 1440 perc              | 4320 perc             |
| b)   | Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen   | 2880 perc              | 5760 perc             |
| Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség   |   | Tarifatáblázat alapján |                       |
| Bit hibaarány hozzáférési vonalanként  |   | 0                      | 0                     |
| Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje |   | 14 nap                 | 30 nap                |

**1.b. melléklet****Ethernet hálózaton nyújtott Internet-hozzáférés szolgáltatás****A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/használó ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Szolgáltatás Internetes honlapja: [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu)

A Szolgáltató RJ45 csatlakozású fali aljzatot szerel fel az Előfizető lakásának bejárati helyiségébe, amely egyben szolgáltatási átadási pontnak tekintendő. Az Előfizető ezen csatlakozó felületen, illetve a szerződéskötéskor kiosztásra került PPP azonosítóval veheti igénybe az Internet szolgáltatást. A lakáson belül történő kábelvezetés és fenntartás az Előfizető hatásköre.

Az Ethernet hálózati szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

**Minőségi mutatók:**

| Minőségi mutató megnevezése  |   | Vállalt célérték       | Vállalt minimál érték |
|--|---|------------------------|-----------------------|
| A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje                                      |   | 14 nap                 | 30 nap                |
| A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje  |   | 48 óra                 | 72 óra                |
| A szolgáltatás rendelkezésre állása  |   | 96,5 %                 | 95 %                  |
| A szolgáltatás rendellenes szünetelése   |   |                        |                       |
| a)   | A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen | 1440 perc              | 4320 perc             |
| b)   | Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen   | 2880 perc              | 5760 perc             |
| Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség   |   | Tarifatáblázat alapján |                       |
| Bit hibaarány hozzáférési vonalanként  |   | 0                      | 0                     |
| Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje |   | 14 nap                 | 30 nap                |

## 1.c. melléklet

### Web-hosting szolgáltatás

#### A szolgáltatás leírása:

Cégünk vállalja magyarországi és nemzetközi felső szintű domain-nevek regisztrációját és fenntartását, valamint a domain névhez Megrendelő kérésére tárhelyet biztosít ezen célra fenntartott szerverein.

Szolgáltatás Internetes honlapja: [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu)

#### A Szolgáltató kötelezettségei:

1. A Szolgáltató köteles a szerződésbe foglalt műszaki tartalom biztosítására a szerződés aláírásától számított 15 munkanapon belül, amennyiben ez nem történik meg, a Megbízó elállhat ajánlati kötöttségétől.
2. A Szolgáltató köteles a Tárhely elérhetőségét évi maximálisan 4 hibanap (1 %) kiesési idővel biztosítani.
3. A Szolgáltató köteles az esetlegesen fellépő hibák kijavítását 8 munkaórán belül megkezdeni, és a hibát 24 munkaórán belül kijavítani.
4. A Szolgáltató köteles a Tárhely folyamatos elérhetőségét minimálisan 128 kbps sebességű bérelt vonalon biztosítani az Internet oldaláról.

#### A Szolgáltató jogai:

1. A Szolgáltató jogosult a megrendelés után a szolgáltatás megkezdésével egyidőben a regisztrációs lap díjazásának megfelelő számla kibocsátására.
2. A Szolgáltató 30 napot meghaladó díj nemfizetés esetén jogosult a tárhely használatának korlátozására és a tárhely elérhetősége alatt a díj nemfizetésre vonatkozó információ elhelyezésére.
3. A Szolgáltató 45 napot meghaladó díj nemfizetés esetén jogosult a szerződés egyoldalú azonnali hatályú felmondására.
4. A Szolgáltató jogosult a Megbízó jogsértő tevékenysége kapcsán a Megbízót figyelmeztetni, illetve jelen szerződést egyoldalúan felmondani.
5. A Szolgáltató jogosult a Megbízó által elhelyezett anyagot az Internet Szolgáltatók Tanácsának [hálózathasználati irányelvei](#) alapján átvizsgálni, és az ebbe ütköző részekről a Megbízót figyelmeztetni.

#### A Szolgáltató felelőssége:

##### A Szolgáltató nem vállal sem anyagi, sem erkölcsi felelősséget:

1. a Megbízó által elhelyezett információ valóságáért
2. a Megbízó által elhelyezett információ szerzői jogot sértő tartalmáért és annak következményeiért
3. a Megbízó által elhelyezett információ erkölcsi, etikai tisztaságáért

#### A Megbízó felelőssége:

##### A Megbízó jogosult:

1. a megrendelt szolgáltatások keretein belüli korlátlan igénybevételre

**A Megbízó köteles:**

1. az információ elhelyezésénél a törvényességi és etikai szabályokat betartani
2. a Szolgáltató által kapott jogosultságokat csak a fenti műszaki célok számára igénybe venni
3. az adataiban bekövetkezett változásokat a Szolgáltató számára 15 napon belül írásban jelezni

**A szolgáltatás díjazása:****A szolgáltatás jellemzői:**

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| • Szolgáltatás éves díja   | 2.sz. melléklet alapján          |
| • Tárhely méret  | 2.sz. melléklet alapján          |
| • Rendelkezésre állás  | 99% felett                       |
| • Fizetési ütem  | választás szerint éves vagy havi |
| • Adatkapcsolat (Webserver-WWW)  | 100 Mbit/s                       |
| • Postafiók ( <a href="mailto:valaki@domain.hu">valaki@domain.hu</a> )           | 2.sz. melléklet alapján          |
| • Alias ( <a href="mailto:valaki@akarmi.domain.hu">valaki@akarmi.domain.hu</a> ) | 2.sz. melléklet alapján          |

**Hozzáadott értékek:**

|  |             |
|--|-------------|
| • Telefonos ügyfélszolgálat (46 / 505-580)   | munkaidőben |
| • Telefaxos ügyfélszolgálat (46 / 414-580)   | nonstop     |
| • E-mail-es ügyfélszolgálat ( <a href="mailto:hiba@proxynet.hu">hiba@proxynet.hu</a> ) | nonstop     |

**1.d. melléklet****Server-hosting szolgáltatás****A szolgáltatás leírása:**

A Szolgáltató a szervert elhelyező (továbbiakban: Előfizető) számára Szerver-hosting szolgáltatást nyújt, a nála elhelyezett szerver számára. A szerződés aláírásával az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatóval együttműködik, a Szolgáltató által felállított szabályok betartásával üzemelteti szerverét.

Szolgáltatás Internetes honlapja: [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu)

**A biztosított Szerver-hosting szolgáltatás csomag az alábbi összetevőkből épül fel:****Szerver elhelyezés**

A Szolgáltató a szerver számára az alábbi paraméterekkel szerver elhelyezés szolgáltatást biztosít:

- Szerver méret: 2 rack unit, vagy tetszőlegesen széles, maximum 50cm magas álló doboz
- Redundáns, díztartalékolású, szünetmentes tápellátás
- Automatikus tűzjelző rendszer
- Légkondicionálás: 24 ± 2 Celsius fok
- Folyamatos rendszermérnöki felügyelet proaktív telefonos vagy SMS riasztással
- Garantált üzemidő: 99,5% felett
- Fizikai védelem: központi őrszolgálat (biztonsági őrség, beléptető rendszer)

A folyamatos rendszermérnöki felügyelet az alábbiakat tartalmazza:

- A szerver újraindítása (ügyfél telefonos utasítása esetén)
- A szerver lekapcsolása (ügyfél telefonos utasítása esetén)

**IP Hosting 100 Mbit**

A Szolgáltató, a szerverparkjában elhelyezett szerver számára IP kapcsolatot biztosít az alábbi feltételekkel:

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Network Interface:                             | FastEthernet 100 BaseTX (UTP) |
| Port sebesség:                                 | 100 Mbit/s                    |
| IP címek száma:                                | 1 db IP cím/szerver           |
| Garantált üzemidő:                             | 99,9%                         |
| Maximum elérhető beföldi sávszélesség:         | 100 Mbit/s (up/down)          |
| Maximum elérhető nemzetközi sávszélesség:      | 5 Mbit/s (up/down)            |
| Átlagosan kitölthető beföldi sávszélesség:     | 20 Mbit/s (up/down)           |
| Átlagosan kitölthető nemzetközi sávszélesség*: | 512 Kbit/s (up/down)          |

\* Amennyiben a port-on mért forgalom átlaga tartósan bármely irányban meghaladja a fenti értékeket, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást az átlagosan kitölthető szintig korlátozza, illetve a Szerződés feltételeit újratárgyalja. Minden további 256 Kbit/s nemzetközi sávszélesség bruttó 5000 Ft.

Az IP hosting szolgáltatás az alábbi díjmentes szolgáltatásokat is tartalmazza:

- Korlátlan számú elsődleges és másodlagos name server szolgáltatás azon nevekhez, melyek regisztrálását a Szolgáltató végzi,
- Ingyenes korlátlan tárterület adatmentés számára bármilyen szerelés vagy hardver csere esetén,
- 1 db .hu domain regisztráció és fenntartás,
- 1 db Internet port és -szolgáltatás monitorozása proaktív SMS riasztással (opcionálisan bővíthető),
- Adminisztrációs felület (On-line forgalmi statisztika stb.),
- IP Konzol (Irodájából kényelmesen végezheti szervere karbantartását: monitor, billentyűzet, egér átvitele IP-n),
- folyamatos rendszermérnöki felügyelet proaktív telefonos vagy SMS riasztással

A kiegészítő rendszermérnöki felügyelet az alábbiakat tartalmazza:

- A szerver hálózati kapcsolatának ellenőrzése (MRTG)
- E-mail hibajelentés üzemzavar esetén

### Minőségi garanciák:

Minimálisan garantált rendelkezésre állás:

|  |               |
|--|---------------|
| - Redundáns, védett áramellátás:                   | 100 %         |
| - Redundáns klimatizálás:                          | 100 %         |
| - Fizikai biztonság:                               | 100 %         |
| - Switchelt belső hálózat:                         | 100 %         |
| - Belföldi internetkapcsolat: (BIX)                | 99,5 % felett |
| - Nemzetközi internetkapcsolat:                    | 99,5 % felett |
| - Szerverbérlet szolgáltatás:                      | 99,5 % felett |
| - Emelt szintű operátori tevékenység szolgáltatás: | 99,5 % felett |

### Hálózati paraméterek

Round Trip Times (válaszidők):

|   |             |
|---|-------------|
| - BIX kapcsolat (az első BIX kapcsolóig): | max. 10 ms  |
| - Európán belül:                          | max. 80 ms  |
| - Transzatlanti összeköttetésre:          | max. 120 ms |

Maximális csomagvesztés:

0,1 %

Garantált válaszidők:

|   |               |
|---|---------------|
| - Hardverhiba javítás megkezdése                      | maximum 2 óra |
| - Hardverhiba elhárítása (tartalékgép üzembehelyezés) | maximum 2 óra |
| - Szoftverhiba javításának megkezdése munkaidőben     | maximum 2 óra |
| - Szoftverhiba javításának megkezdése munkaidőn kívül | maximum 4 óra |

### Szerződés időtartama:

Szolgáltatási szerződést a felek határozatlan időre kötik. A felek hó végén fordulónappal felmondással felbonthatják a szolgáltatási szerződést. A Szerződés rendes felmondása nem mentesít a felmondás napjáig keletkezett kötelezettségek (pl. fizetési kötelezettség) alól.

## A Szolgáltatás nyújtásának előfeltétele

A szolgáltatás nyújtásának előfeltétele, hogy a Szolgáltató és az Előfizető megegyezés alapján szolgáltatási szerződést köt.

## Előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizető jogosult az általa megrendelt szolgáltatások igénybevételére a nap 24 órájában, az év 365/366 napján.

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítókat titokban tartani, a jogosulatlan használatból eredő károkért az Előfizető felel.

Az Előfizető köteles az igénybevett szolgáltatásokért az árlistában megadott díjat megfizetni. Az Előfizető elfogadja, hogy fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatások korlátozására, szüneteltetésére, törvényileg szabályozott mértékű késedelmi kamat felszámítására és az Előfizető adatainak átadására egy, a Szolgáltatóval kapcsolatban álló adósságbehajtó társaságnak.

Az Előfizető a szerverén végezhet helyszíni hardware és software konfigurálást, ehhez a Szolgáltató helyet és konzolt biztosít. Az Előfizető részéről a karbantartást végző személy a Szolgáltató szervertermében csakis a Szolgáltató rendszermérnökének felügyeletével tartózkodhat.

Díjmentes helyszíni hozzáférésre és szerver elvitelére kizárólag munkanapokon 9 és 17 óra között van lehetőség. Ezen időszakon kívül az Előfizető rendszermérnöki óradíjat köteles fizetni a Szolgáltatónak, melynek mértéke nettó 9000 Ft/óra. Ezt Szolgáltató megkezdett óránként számolja.

Előfizető az elhelyezett szervereit és esetleges további berendezéseit csakis rendeltetésszerűen, a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételére jelen szerződésben rögzített módon és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően használhatja.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által üzemeltetett hálózatában az Előfizetőnek felróható okból bekövetkezett teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles az okozott kárt a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni.

Előfizető teljes felelősséggel kijelenti, hogy a szerződésben foglalt általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

Előfizető köteles minden a jelen szerződés teljesítésére hatással lévő adataiban bekövetkező változást írásban Szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni, így különösképpen a következőket:

- társasági forma megváltozása
- cégjegyzés/képviselő megváltozása
- kapcsolattartó személye/elérhetőségének megváltozása
- számlázási cím változása
- postázási cím változása

Fenti bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az azokból eredő károkra a Szolgáltató semmilyen jellegű felelősséget nem vállal.

## Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató jogosult az érvényes árlistában megadott díjakat az Előfizető felé kiszámlázni. A számlázás a tárgyidőszak elején történik, kivételt képeznek a használat mértékéhez kötött díjak, melyek a tárgyidőszak végén kerülnek kiszámlázásra. Az első számlát a Szolgáltató megrendeléskor állítja ki, melyet az Előfizető a Szerződés megkötésekor köteles teljesíteni.

A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a szolgáltatásainak tartalmát és díját, erről azonban legalább 30 nappal a tervezett módosítás előtt tájékoztatni köteles az Előfizetőt e-mail formájában. Előre kifizetett szolgáltatásnak sem a tartalma, sem a díja nem módosítható.

A Szolgáltató jogosult karbantartás miatt szüneteltetni a szolgáltatást, erről e-mail formájában köteles tájékoztatni az Előfizetőt legalább a tervezett karbantartás előtt 3 nappal. Az ebből adódó üzemszünet azonban nem haladhatja meg a havi 1 órát. A karbantartási időszakok nem számítanak be a rendelkezésre állás számításába.

A Szolgáltató a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, az Előfizető által elhelyezett eszközökben a Szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért teljes anyagi felelősséggel tartozik. A Szolgáltató köteles az okozott kárt az Előfizető által kiállított számla vagy egyéb hiteles bizonylat alapján megtéríteni.

A Szolgáltatás szüneteltetésére vagy azonnali megszüntetésére a Szolgáltató jogosult, amennyiben az Előfizető:

- a szolgáltatást oly módon használja, amely kárt okozhat a Szolgáltatónak, társvállalatainak, vagy a Szolgáltató bármely ügyfelének,
- jogellenes magatartást tanúsít, annak elősegítésében segédkezik,
- a szolgáltatás (vagy a szolgáltatáshoz kapcsolódó hálózatot) károsítja, megbénítja, túlterheli vagy működésben korlátozza, illetve a szolgáltatás mások által történő megzavarja,
- a szolgáltatás bármely részét hivatkozási célpontként használja kéretlen tömeges vagy kereskedelmi célú e-mail üzenetben,
- bármilyen automatizált műveletet vagy szolgáltatást használ a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez, kivéve abban az esetben, ha ezt a Szolgáltatóval egyeztetette és hitelt érdemlően bizonyítja,
- open relay mail servert üzemeltet,
- e-mail címet hamisít,
- ethernet MAC címet hamisít,
- illegális tartalmú oldalakat üzemeltet,
- szerverek ellen irányuló támadást végez,
- közerkölcsöt ill. jogi- vagy magánszemélyt sértő tartalmat elhelyez,
- bármilyen felhatalmazás nélküli módszert használ a szolgáltatás módosítására, illetve módosításának megkísérlésére.

Szüneteltetés esetén a Szolgáltatás szünetel mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja, vagy a Szolgáltató a szerződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja.

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást a karbantartás idejére. Erről az Előfizetőt előzetesen köteles értesíteni.

## Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatásból eredő, az Előfizető által bejelentett hibájának elhárítását jelen szerződés 4. pontjában rögzített időn belül megkezdi.

Előfizető a rendelkezésre állás idejét nem veszélyeztető, kis mértékű hibát telefonon, telefaxon vagy elektronikus levélben jelentheti be. Szolgáltató a nap 24 órájában hívható hibabejelentő vonalat tart fenn, melynek telefonszáma: 46/505-580, telefax száma: 46/414-580. Az ügyfélszolgálat hibabejelentő elektronikus levélcíme: [hiba@proxynet.hu](mailto:hiba@proxynet.hu).

Sürgősségi és a rendelkezésre állást veszélyeztető hiba esetén Előfizető a nap 24 órájában hívhatja a Szolgáltató szerződésben megnevezett kapcsolattartóját.

Szolgáltató a szolgáltatás használata során az Előfizető által elhelyezett szervereken alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért, valamint ezen szoftverek hibájából fakadó Előfizető esetleges adatvesztéseiért nem vállal felelősséget, kivéve ha a szerződés erre kiterjed.

Amennyiben az Előfizető nem veszi igénybe szolgáltató 24 óránkénti adatmentési szolgáltatását, a folyamatos adatmentés az Előfizető feladata.

## Adatkezelési szabályok

A Szolgáltató az Előfizető által megadott adatokat titkosan kezeli, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató jogosult az Előfizető adatait nyilvántartásban szerepeltetni, azonban azokat harmadik félnek az Előfizető írásos jóváhagyása nélkül nem adhatja át. Kivételt képez a törvényi kötelezettség adatszolgáltatásra, illetve számlatartozás esetén a követelés érvényesítésére jogosult szervezetnek történő átadás.

## Általános rendelkezések

A szerződésben nem szabályozott kérdések esetén a hatályos magyar Ptk. és más vonatkozó jogszabályok, továbbá a hatályos magyar Internet szabványok alkalmazandók.

Előfizető a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szerződést és a PROXYNET Server-hosting szolgáltatására vonatkozó szabályozást megismerte, azok tartalmát elfogadta.

A szerződő feleknek törekedni kell arra, hogy az esetlegesen a szerződésből fakadó vitájukat békés úton rendezzék. Amennyiben ezen erőfeszítések nem vezetnek eredményre, úgy a felek kikötik a Miskolci Városi Bíróság illetékességét.

## 2. sz. melléklet

### Szolgáltatások díjai és egyéb adminisztrációs díjak

Kiegészítő szolgáltatásokat kizárólag Szolgáltató meglévő Ügyfelei igényelhetnek, ezek a szolgáltatások önmagukban nem kérhetők.

#### SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYSZERI, ADMINISZTRATÍV DÍJAK:

| Megnevezés  | Nettó ár  | Bruttó ár |
|---|-----------|-----------|
| Szerződés módosítása  | díjmentes | díjmentes |
| Szerződés módosítása, Előfizető váltással (új Előfizető által fizetendő)      | 800 Ft    | 1.000 Ft  |
| Hozzáférés áthelyezés új címre (műszaki megvalósíthatóság esetén)             | 10.000 Ft | 12.500 Ft |
| Szabálytalan vételezés felderítési és elhárítási díj (vétkes részére)         | 10.000 Ft | 12.500 Ft |
| Postai felszólító levél kezelési költsége (első alkalom)                      | 500 Ft    | 625 Ft    |
| Postai felszólító levél kezelési költsége (második alkalom)                   | 1.000 Ft  | 1.250 Ft  |
| Értesítés követelés harmadik félnek történő átadásáról                        | 2.000 Ft  | 2.500 Ft  |
| Lakcímnnyilvántartóból lekérdezett címadatok kezelési költsége                | 4.000 Ft  | 5.000 Ft  |
| Korlátozás feloldási díj (díjhátralékos Előfizető esetében)                   | 3.000 Ft  | 3.750 Ft  |
| Óradíj (nem rendszerhiba esetén - Előfizető igénye esetén) Ft/óra             | 4.500 Ft  | 5.625 Ft  |
| Kiszállási díj (nem rendszerhiba esetén - Előfizető igénye esetén) Miskolcon* | 2.000 Ft  | 2.500 Ft  |
| Kiszállási díj (nem rendszerhiba esetén - Előfizető igénye esetén) Ft/km**    | 120 Ft    | 150 Ft    |
| Előfizetői csomag módosítás díja (magasabb szolgáltatás csomagra)             | díjmentes | díjmentes |
| Előfizetői csomag módosítás díja (alacsonyabb szolgáltatás csomagra)          | 800 Ft    | 1.000 Ft  |
| ÁSZF másolat az Előfizető részére   | 800 Ft    | 1.000 Ft  |
| Sürgősségi csatlakozási díj (műszaki megvalósíthatóság esetén)                | 4.000 Ft  | 5.000 Ft  |

\* - Miskolc és környékén alkalmazott díj (Miskolc közigazgatási határán belül)

\*\* - Vidéken alkalmazott díj

#### KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK HAVI DÍJAI:

| Megnevezés  | Nettó ár | Bruttó ár |
|---|----------|-----------|
| Plusz e-mailcím - 1db esetén (Ft/db/hó)                                     | 160 Ft   | 200 Ft    |
| Plusz e-mailcím - 10-50db esetén (Ft/db/hó)                                 | 100 Ft   | 125 Ft    |
| Plusz e-mailcím - 50db felett (Ft/db/hó)                                    | 80 Ft    | 100 Ft    |
| Az alapszolgáltatáson felüli tárhely bérlet (Ft/100MB/hó)                   | 200 Ft   | 250 Ft    |
| Kérhető plussz adatletöltés (Letöltési korlátos csomag esetén)(Ft/100MB/hó) | 200 Ft   | 250 Ft    |
| Többlet nem publikus IP cím (Ft/db/hó)                                      | 200 Ft   | 250 Ft    |
| Többlet publikus IP cím (Ft/db/hó)  | 3 500 Ft | 4 375 Ft  |

## SZÉLESSÁVÚ INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSOK HAVI DÍJAI:

DÍJCSOMAGOK 2 ÉVES ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ESETÉN:

|                                 | MAXIMÁLIS<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | GARANTÁLT<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | HAVIDÍJ<br>(Korlátlan<br>adatforgalom*) |
|---------------------------------|---|---|---|
| <b>ALAP</b>                     | 512/128   | 96/64   | 2.800 Ft + Áfa                          |
| <b>HALADÓ</b>                   | 1024/128  | 128/64  | 3.500 Ft + Áfa                          |
| <b>EXTRA</b>                    | 2048/160  | 256/96  | 4.000 Ft + Áfa                          |
| <b>PROFI</b>                    | 4096/256  | 384/128   | 6.000 Ft + Áfa                          |
| <b>JOKER</b>                    | 8192/512  | 512/256   | 8.000 Ft + Áfa                          |
| <b>BEKÖTÉSKOR<br/>FIZETENDŐ</b> | Belépési díj  |   | - Ft                                    |
|                                 | Szerelési díj   |   | 0 Ft + Áfa                              |

DÍJCSOMAGOK 1 ÉVES ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ESETÉN:

|                                 | MAXIMÁLIS<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | GARANTÁLT<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | HAVIDÍJ<br>(Korlátlan<br>adatforgalom*) |
|---------------------------------|---|---|---|
| <b>ALAP</b>                     | 512/128   | 96/64   | 3.000 Ft + Áfa                          |
| <b>HALADÓ</b>                   | 1024/128  | 128/64  | 3.800 Ft + Áfa                          |
| <b>EXTRA</b>                    | 2048/160  | 256/96  | 4.300 Ft + Áfa                          |
| <b>PROFI</b>                    | 4096/256  | 384/128   | 6.500 Ft + Áfa                          |
| <b>JOKER</b>                    | 8192/512  | 512/256   | 9.000 Ft + Áfa                          |
| <b>BEKÖTÉSKOR<br/>FIZETENDŐ</b> | Belépési díj  |   | - Ft                                    |
|                                 | Szerelési díj   |   | 4.800 Ft + Áfa                          |

DÍJCSOMAGOK HŰSÉGVÁLLALÁS NÉLKÜLI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ESETÉN:

|                                 | MAXIMÁLIS<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | GARANTÁLT<br>SÁVSZÉLESSÉG<br>letöltés/feltöltés<br>(kbit/s) | HAVIDÍJ<br>(Korlátlan<br>adatforgalom*) |
|---------------------------------|---|---|---|
| <b>ALAP</b>                     | 512/128   | 96/64   | 3.500 Ft + Áfa                          |
| <b>HALADÓ</b>                   | 1024/128  | 128/64  | 4.500 Ft + Áfa                          |
| <b>EXTRA</b>                    | 2048/160  | 256/96  | 5.000 Ft + Áfa                          |
| <b>PROFI</b>                    | 4096/256  | 384/128   | 8.500 Ft + Áfa                          |
| <b>JOKER</b>                    | 8192/512  | 512/256   | 12.000 Ft + Áfa                         |
| <b>BEKÖTÉSKOR<br/>FIZETENDŐ</b> | Belépési díj  |   | 20.000 Ft + Áfa                         |
|                                 | Szerelési díj   |   | 4.800 Ft + Áfa                          |

**3. sz. melléklet****Szolgáltatási területek**

|               |               |
|---------------|---------------|
| Miskolc       | Alsózsolca    |
| Kazincbarcika | Felsőzsolca   |
| Ózd           | Szirmabesenyő |
| Tiszaújváros  | Tiszatarján   |
| Edelény       | Borsodszirák  |
| Mályi         | Sajópetri     |
| Sajópálfa     | Kistokaj      |
| Arnót         | Hejőbába      |
| Szendrőlád    | Ládbesenyő    |
| Sajóvamos     |               |

A szolgáltatási területek bővítésének jogát Szolgáltató fenntartja. Aktuális szolgáltatási terület Szolgáltató folyamatosan közzéteszi a [www.proxynet.hu](http://www.proxynet.hu) oldalon.

**PROXYNET szolgáltatási területén igénybe vehető díjcsomagok és elnevezésük:**

| CSOMAGNÉV: | CSOMAGBAN FOGLALT HAVI LETÖLTHETŐSÉG | SÁVSZÉLESSÉG             |
|------------|--------------------------------------|--------------------------|
| ALAP       | KORLÁTLAN                            | Díjtáblának megfelelően. |
| HALADÓ     | KORLÁTLAN                            | Díjtáblának megfelelően. |
| EXTRA      | KORLÁTLAN                            | Díjtáblának megfelelően. |
| PROFI      | KORLÁTLAN                            | Díjtáblának megfelelően. |
| JOKER      | KORLÁTLAN                            | Díjtáblának megfelelően. |

**A garantált le-, illetve feltöltési sebesség**

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybe vétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.

Az egyes díjcsomagokhoz tartozó garantált le-, és feltöltési értékeket jelen ÁSZF 2.sz. mellékletét képező tarifátáblázat tartalmazza.

Az esetleges viták rendezése a szolgáltató hálózatán létrehozott Előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján történik.

## 4. sz. melléklet

### Engedélyezett Használat Elvei

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

#### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet Szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a Szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a Szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden Szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását. A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a Szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott [hiba@proxynet.hu](mailto:hiba@proxynet.hu) e-mail címen. A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

#### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

#### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

- 3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a Szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A Szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az Előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
- 3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a Szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
- 3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- 3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet Szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a Szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- 3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a Szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

- 3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a Szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.  
Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).  
A Szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.  
Ugyanakkor a Szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### 4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

- 4.1. Nem szabad a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- 4.2. Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- 4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- 4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- 4.6. A Szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet Szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet Szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- 4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## 5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## 6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## 7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.

## 5. sz. melléklet

### Adatvédelmi tájékoztató

A Corvus Telecom Kft. (a továbbiakban: "Szolgáltató") az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003. (XII:13.) Kormányrendelet 3. §-ában foglaltak alapján az alábbi adatvédelmi tájékoztatót lépteti életbe. E tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

#### 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:

- Az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény (a továbbiakban: Alkotmány) 59. § (1) bekezdése;
- A polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;
- Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.);
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet);
- Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet (a továbbiakban: IHM rendelet).

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

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

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hanganyag képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;  |
| <b>adattfeldolgozás:</b>       | az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.   |
| <b>adattovábbítás:</b>         | ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;   |
| <b>nyilvánosságra hozatal:</b> | ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;  |
| <b>adatkezelő:</b>             | 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, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.;   |
| <b>adattfeldolgozó:</b>        | az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi;   |
| <b>adattörlés:</b>             | az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;  |
| <b>közvetlen üzletszerzés:</b> | azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében. |

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

3.1 Az igénylők, felhasználók vagy Előfizetők (a továbbiakban együttesen: Előfizetők) személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény teszi lehetővé.

3.2 Az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre, valamint a magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, figyelemmel 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). Jelen adatkezelési tájékoztató azonban a nem természetes Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

#### 3.3. Jogszabály alapján lehetővé tett adatkezelés

A Szolgáltató az Eht. 129. §, 154.§ és 157. § alapján az Előfizető alábbi adatait kezelheti.

3.3.1. A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a.) Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,

- b.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye, ideje,
- c.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzék-, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma,
- d.) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint jelszavai, internet szolgáltatásnál a Szolgáltató által biztosított értesítési e-mail cím;
- e.) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, úgy a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f.) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselőjének a)-b) pontokban meghatározott adatai.

**3.3.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:**

- a.) az Előfizető 3.3.1. a)-c) pontjában foglalt adatai;
- b.) Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c.) a szolgáltatás-hozzáférési pont helye, típusa;
- d.) számlázási cím, amennyiben eltér a b), illetve c) ponttól;
- e.) igényelt szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f.) fizetési mód;
- g.) fizetési időszak (periódus);
- h.) pénzügyesen keresztüli fizetés (átutalás, beszedési megbízás stb.) esetén Előfizetői bankszámlaszám;
- i.) a szolgáltatás / szolgáltatási csomag megkezdésének, igénybevételének kezdő időpontja;
- j.) szolgáltatás időtartama, Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat, illetőleg elszámolható egységek száma;
- k.) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- l.) a készülék (végberendezés) azonosítója;
- m.) a szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- n.) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

**3.3.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató jogosult a hibabejelentés, illetőleg bejelentő személy alábbi adatainak kezelésére:**

- a.) Előfizető/bejelentő értesítési címe, más azonosítója;
- b.) Előfizető/bejelentő hívószáma;
- c.) a hibajelenség leírása;
- d.) hibabejelentés időpontja;
- e.) hiba oka;
- f.) hiba elhárításának módja, időpontja;
- g.) Előfizető/bejelentő értesítésének módja, időpontja.

**3.4. Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult az Előfizető más személyes adatainak kezelésére (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány/útleveél szám; Előfizetőknél e-mail cím).**

**3.5. Az adatok tárolásának időtartama Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon köteles törölni.**

**3.5.1. A 3.1.1. a)-c) és e)-f) pontban foglalt adatokat a Szolgáltató az Eht. alapján a szerződés megszűnéséig kezeli. Ez nem zárja ki, hogy amennyiben külön törvény (pl. adójogi törvények) az adatkezelésre más időtartamot szab, úgy az adatkezelés e más törvény alapján történik.**

**3.5.2. A Szolgáltató – más törvény által előírt eltérő határidő, vagy időtartam hiányában – az Előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezeli a 3.1.1. d), valamint a 3.1.2. b)-j) és m)-n) pontokban meghatározott adatokat. A 3.1.2. k)-l) pontokban meghatározott adatokat**



jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

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

## 5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

### 5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Igénylő a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

### 5.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

5.2.1. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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.

## 6. Adattovábbítás

6.1 Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás A Szolgáltató csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait az alábbi célokból:

- saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknak, illetőleg
- tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából.

Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.



b.) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c.) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

7.3 Az érintett a jogainak megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárást kezdeményezheti, és/vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

## 8. Egyéb

8.1 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 igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

## 9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

**Lebenszky Ákos**

**Telefon: 06-46/505-580**

**E-mail címe: info@corvus.hu**