

**Általános Szerződési Feltételek**  
**MÉZGA-NET Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Bt.**  
*Készült: Kecskemét, 2009.szeptember.1.*

**Internet szolgáltatás**

BEVEZETŐ	4
1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	4
1.1. Szolgáltató neve, címe	4
1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje	4
2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	5
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	5
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	5
3.1.1. Igénybejelentés	5
3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése	5
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja	6
3.2.1. Általános feltételek	6
3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás	6
3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás	6
3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei	6
3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének módja	6
3.3.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek	6
3.3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek	8
3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai	10
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)	10
4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje	10
4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása	10
5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	11
5.1. Minőségi célértékek és értelmezésük	11
5.2. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere	11
5.3. Szolgáltatásminőségi mutatók	12
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	12
6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	12
6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte	13
6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok	13
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS-MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTTELJESÍTÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.	13
7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére	13
7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel	

kapcsolatos tájékoztatásának módja	13
7.3. Áthelyezés	14
7.4. Átírás	15
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI	15
8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére	15
8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt	15
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	16
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	17
10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról	17
10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról	17
10.2.1. A szolgáltató jogai:	18
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE	19
11.1. A hibabejelentő elérhetősége	19
11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek	19
11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	19
11.4. Együttműködés más szolgáltatókkal	20
12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)	20
12.1. Ügyfélszolgálat működése	20
12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje	21
12.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése	21
12.4. Kártérítés	22
13. ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MÉGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MÉGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSO- LATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	23
13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén	23
13.2. A fizetendő kötbér mértéke	24
13.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	25
14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	26
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	26
15.1. A kezelt adatok köre	26
15.2. Adatbiztonság	27
15.3. Információszolgáltatás, betekintés	27
16. DÍJSZABÁS	27
16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások	27
16.2. Egyszeri díjak	27
16.3. Rendszeres díjak	27
16.4. Díjazási időszakok	27
16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások	28
16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei	28
16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje	28
17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAP- CSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	29

18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	29
19. VIS MAIOR	29
20. IRÁNYADÓ JOG	29

#### MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. számú melléklet: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és díjszabásuk
2. számú melléklet: Hálózathasználati irányelvek
3. számú melléklet: Igénybejelentő lap
4. számú melléklet: Előfizetői szerződés
5. számú melléklet : Adatkezelési Szabályzat
6. számú melléklet : Minőségi célértékek és meghatározásuk

## BEVEZETŐ

A MÉZGA-NET Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Bt. (továbbiakban: szolgáltató)

Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul!

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval előfizetői szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az általános szerződési feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

### 1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

#### 1.1. Szolgáltató neve, címe

MÉZGA-NET Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Bt.  
6000 Kecskemét Mária u. 20/A  
Cégjegyzékszám: Cg. 03-06-112517

#### 1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

MÉZGA-NET Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Bt.  
6000 Kecskemét, Mária u. 20/A  
Levelezési cím: 6000 Kecskemét Mária u. 20/A  
Telefon: 06 70/ 501-9110 (T-MOBIL), 06 30/ 963-9166 (Pannon)  
Email: info@mezgnet.hu  
Web: <http://www.mezgnet.hu>

#### Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Személyesen (előzetesen telefonon történő időpont egyeztetéssel)

Hétfőn 8 - 16 óráig  
Kedden 8 – 16 óráig  
Szerdán 8 – 16 óráig  
Csütörtökön 8 – 16 óráig  
Pénteken 8 – 15 óráig

#### Telefonszámaink:

Azonnali hibabejelentés és információ 8-20 óráig, SMS-ben 0-24 óráig:  
06 70/ 501-9110 (T-MOBIL)  
06 30/ 963-9166 (Pannon)

**Üzenetrögzítő:**

06 20/ 223-8598 (Pannon)  
 06 70/ 296-3311 (Vodafone)  
 06 30/ 248-9979 (T-MOBIL)  
 06 76/ 418-339

Minden megkeresésre reagálunk és visszahívjuk, ha azonosítható a hívása

**2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

A Szolgáltató a Szolgáltatást 2007-01-01. óta végzi, mely vonatkozik Internet elérés és kapcsolódó tartalomszolgáltatás biztosítására.

Az elérés szolgáltatás vezeték nélküli kapcsolaton keresztül történik.

A szolgáltató biztosítja a szolgáltatáshoz szükséges eszközöket és az azokat kezelő szakképzett személyzetet.

**3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI****3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás****3.1.1. Igénybejelentés**

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban, elektronikus adatlapon vagy telefonon teheti meg.

Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, a 3. számú melléklet szerint, és az Igénylő kitöltve juttat vissza, vagy telefonos igénybejelentés esetén bediktálja a kívánt adatokat, melynek tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat: Igénylő neve, címe, személyi igazolvány száma, anyja neve, a szolgáltatás nyújtásának helye, az ingatlan jellege (Egyéni, közület stb.), dátum és aláírás.

Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt 15 napon belül teljesíti, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

**3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése**

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 15 napon belül visszaigazolja (telefonon). Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése írásban, szóban, elektronikus úton, ráutaló magatartással lehetséges.

Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért

járó, mindenkor érvényes 1. számú mellékletben lévő díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására.

A szerződés megkötésével egyidejűleg (ha ez lehetséges), a Szolgáltató az Előfizető részére átadja az előfizetői szerződés, –az előfizető kifejezett kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát. A szolgáltató minden esetben tájékoztatja az előfizetőt az Általános Szerződési feltételek elérhetőségéről.

### **3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja**

#### **3.2.1. Általános feltételek**

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött „Előfizetői szerződés” alapján. Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga a hatóság nyilvántartása szerinti területre terjed ki.

#### **3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás**

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik a határozott idő elteltével, ha erről az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik.

#### **3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás**

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik Előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. Szolgáltató a szerződést csak a jogszabályban meghatározott esetekben mondhatja fel.

### **3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei**

#### **3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének módja**

Vezeték nélküli hozzáférés: az előfizetők saját tulajdonú számítógép, számítógép hálózathoz saját, az ETS 300-328 szabványok megfelelő eszközzel csatlakoznak a vezeték nélküli hálózathoz, melyen fogadó-ütemező eszközként működő hasonló fejállomáson keresztül kapcsolódnak az Internethez. Az Internet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

#### **3.3.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a 1. számú melléklet szerinti díjszabásban meghatározott mindenkor belépési díj megfizetése ellenében vállalja. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj nagyságát mérsékelheti. Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető a belépési díjra visszamenőlegesen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató a belépési díj fejében kiépíti az előfizetői hozzáférési pontot a csatlakozó hálózattal. Az előfizetői hozzáférési pont az elosztóhálózaton keresztül a jelátadási ponton kapcsolódik a törzshálózathoz.

A jelátadási pont a szolgáltatástól függően az alábbi lehetőségek egyike:

- a. Vezeték nélküli szolgáltatás esetén a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet portja, saját végberendezésnél a szolgáltató által kiépített antenna csatlakozó.
- b. lakásba történő belépésnél

Egyéb az Előfizetői szerződésben rögzített módon

A vezeték nélküli Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei:

A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet. Amennyiben a kiépítés műszaki lehetősége nem biztosított, az igénybejelentéstől számított 15 napon belül értesíti Előfizetőt.

A szolgáltatás jelátadási pontja a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet portja, számítógépbe épített, nem 24 órában működő vagy saját végberendezésnél a szolgáltató által kiépített antenna csatlakozó.

A szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot a választott végberendezésnél. Saját előfizetői végberendezés esetén is a Szolgáltató biztosítja (térítés ellenében) az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező interfész kártyát, de ezt Előfizető építi végberendezésébe (PC munkaállomás, notebook stb.)

Előfizető tudomásul veszi, hogy a bekötési ponton elhelyezett eszközök (antenna, antennakábel H155 maximum 3m-ig, interfész eszköz, UTP kábel 6m távolságig) a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokért előfizető anyagi felelősséggel bír. Az elhelyezett eszközök, mint idegen tulajdonú eszközök biztosításáért Előfizető felel.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a szükséges szerelési és villamossági munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során Vállalkozó köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a törzshálózati vezetéseken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatást eszközölni, kizárólag a Szolgáltató jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

Előfizető jogosult indoklás nélkül az Előfizetői szerződéstől elállni mindaddig, amíg az előfizetői hozzáférési pont kábelépítési munkálatait Szolgáltató el nem kezdi. Ez esetben Vállalkozó az esetlegesen előre befizetett belépési díjat haladéktalanul köteles Előfizetőnek – kamatmentesen – visszafizetni.

Az építés megkezdését követő előfizetői elállás esetén Szolgáltatót megilletik az építéssel kapcsolatban addig felmerült költségek. Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vállalja. Előfizető tudomásul veszi, a díjszabásban meghatározott belépési díj összegében 1 szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének költsége szerepel. A kiépítéskor 1 db számítógép beállítása díjmentes a szolgáltatás igénybevételéhez. Az

esetlegesen felmerülő újabb szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) kiépítésére, hálózatépítésre külön megrendelés alapján, díjtérítés ellenében kerül sor.

### **3.3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését az 1. számú melléklet, díját a 1. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a jelátadási ponton lévő csatlakozó szerelvényekig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül az 1-es pontban meghatározott módon.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli és az Előfizető tulajdonában lévő, elosztóhálózatban keletkező hibákra. A Szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. A garanciális kötelezettség nem vonatkozik az elosztóhálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Az előfizetői helyiségekben lévő végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) esetén díjvisszatérítésnek helye nincs. A zavarok vizsgálatát Szolgáltató elvégzi, kezdeményezi azok elhárítását. Ennek eredménytelensége esetén a kivizsgálásra a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője az illetékes.

### **A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles**

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát,
- az előfizető szükségtelen háborítása nélkül – tetszőleges időpontban – ellenőrizni hálózatát, ennek keretében esetleges rendellenes használat esetén a szolgáltatás korlátozását, követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

### **A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles**

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni.
- lehetővé tenni, hogy a bekötési ponton belüli kábelépítést, antennaépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítást a Szolgáltató elvégezze.
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban.



- kötelezettséget vállalni arra, hogy az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti.
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a Szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik.
- biztosítani az épületben lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök áramellátását, valamint biztosítani a szolgáltató részére a hozzáférhetőséget.
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat.
- biztosítani a rendszer szolgáltató általi ellenőrzését, bekötési pontra való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett. Különösen vonatkozik ez az előfizető IP címének elérhetőségére a Szolgáltató által megadott IP címről, mely a rendszer működésének és ennek ellenőrizhetőségének alapfeltétele. E nélkül hiba esetén a Szolgáltató a hibaelhárítást nem tudja megkezdeni, illetve a minőségi célértékek normál mérése nem lehetséges adott végpontra.

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt bekötési pontról bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tény az előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ezáltal a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét – külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Késedelmes fizetés esetén a 1. számú mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződésszegésnek minősül.

Minden, nem a Szolgáltatótól származó vezeték nélküli interfész eszköz használata szerződésellenes cselekménynek minősül, kivéve ha ennek használatáról illetve az eszközök megvásárlásáról a szolgáltató és az előfizető megegyeztek. Ilyen eszközök használata esetén Szolgáltatót 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítés összege illeti meg. Amennyiben egy Előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb szintű szolgáltatási csomagot képes igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztása a szolgáltatás jogosulatlan igénybe vételének, illetve súlyos szerződésszegésnek minősül, amiért Szolgáltató a 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítésre jogosult.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltató Ügyfélszolgálatán leadni, vagy a Szolgáltató számára a leszerelés feltételeit biztosítani.

### **3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai**

Területi korlát: A vezeték nélküli és a bérelt vonali szolgáltatás területe országos kiterjedésű. A szolgáltatásnak időbeli és adatmennyiségi korlátja nincsen.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)**

### **4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje**

Az Igénylő által benyújtott Igénybejelentő lapot Szolgáltató 15 napon belül bírálja el

### **4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása.**

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától a szolgáltatás Előfizető rendelkezésére áll.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a. az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b. a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- c. az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségébe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

## **5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

### **5.1. Minőségi célértékek és értelmezésük**

Az Internet szolgáltatás minőségi és célértékeit szabvány illetve rendelet nem határozza meg. Ezen értékeket és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi.

Az előfizetői hozzáférési pont elérhetőségét a szolgáltató a vállalt időtartományban minimálisan biztosítja a következő paraméterekkel:

a. A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 320, mely 88 %-nak felel meg.. A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byteos csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot 24 órás ablakokban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

b. IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

## 5.2. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

A minőségi célértékek ellenőrizhetősége érdekében a szolgáltató a fejállomások elérhetőségét veszi figyelembe, mivel tapasztalataink szerint az ügyfelek egy része csak akkor helyezi áram alá a szolgáltatásunkhoz szükséges eszközüket, mikor a Szolgáltatást használni kívánja, egy másik jelentős része pedig viharoknál áramtalanítja azt. Így ha az előfizetői végpontok elérhetőségét vennénk a mérések alapjául, akkor torzított értékeket kapunk.

a. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:

Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $(\text{összes hibamentes napok száma}/365) \times 100 \%$ . A mérést a Szolgáltató folyamatosan végzi, azaz 24 órás időtartamról tárol egy mérési adatot fejállomásonként. Hibamentesnek számít az a nap, amikor az IP hálózat csomagvesztése átlagosan 24 órára vonatkoztatva nem haladja meg a 10 %-ot.

b. IP hálózat csomagvesztése:

A csomagvesztést a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között méri 5 perces időintervallumonként küldött 60 csomagra küldött válasz ellenőrzésével. A mérést a Szolgáltató 24 órás ablakokban végzi.

A Szolgáltató a minőségi célérték teljesülését éves viszonylatban ellenőrzi.

## 5.3. Szolgáltatásminőségi mutatók

A 229/2008 Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 6. számú melléklet tartalmazza. A 6. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, a Szolgáltató a tárgyévet követő év január 31.-ig teszi közzé.

## 6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

### 6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Előfizető neve (Leánykori neve)

Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye

Előfizető anyja neve

Előfizető születési helye és ideje

Nem természetes személy esetén Előfizető cégjegyzékszama, adószáma, illetve más nyilvántartási száma

Előfizető távközlési elérhetősége

Ha a természetes személy előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének neve, leánykori neve, állandó lakcíme vagy tartózkodási helye, anyja neve, születési helye és ideje.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, amelyre az Előfizetői szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának (akár szóbeli) hozzájárulása szükséges a szerződés megkötésére.

Az Előfizető a szerződés megkötésekor a szerződés megfelelő pontjának kitöltésével írásban nyilatkozik arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. A nyilatkozatot az Előfizető a szolgáltató telephelyein nyitvatartási időben külön nyomtatványon módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az előfizetői szerződés aláírásával vagy az elektronikus szerződés visszaigazolásával Előfizető nyilatkozik arról, hogy az Általános Szerződési Feltételeket és a mellékletét képező díjszabást elfogadja és a meghatározott díjakat megfizeti.

Az előfizetői szerződésben a felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe meghatározott időn belül nem szünteti meg, nem szünetelteti és a Szolgáltató általi felmondásra nem ad okot.

### 6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

### 6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok az előfizetői szerződés megkötésének feltételeit a 3.1.2 pont szabályozza.

Szolgáltató által kikötött legrövidebb szerződési időszak 1 hónap. Ezen időszaknál magasabb értéket köthet ki Szolgáltató, ha az előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos belépési díjnál kedvezőbb feltételekkel létesített szolgáltatás hozzáférési pontot.

## 7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.

A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan bármikor módosíthatják az Előfizetői szerződés írásbeli módosításával. A polgári jog szabályai szerint szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja a szolgáltató, mely hatályba lépésének feltétele az, hogy a módosításokat a másik fél is elfogadja.

#### **7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére**

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán írásban, vagy elektronikus úton.

Az Előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes.

Határozott idejű szerződés esetén módosításra (különös tekintettel a díjsomagok módosítására) nincs lehetőség kivéve a közös megegyezés alapján létrejövő módosításokat.

#### **7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja**

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Jogosult továbbá a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az előfizetői igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja.

A Szolgáltató a módosításról az érintett előfizetőit, postai vagy elektronikus úton tájékoztatja.

A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja.

Az Előfizetői szerződés (ÁSZF vagy egyedi Előfizetői szerződés) egyoldalú módosítása esetén, a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdetményben értesíti az Előfizetőket, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken és egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről, valamint ügyfélszolgálatán közzéteszi a módosítást.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak a következő kivétellel: A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével – nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó

új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) utalást ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) díj módosítás esetén, a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozás vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

### 7.3. Áthelyezés

Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel.

Határozott idejű szerződés esetén áthelyezés nem kérhető, kivéve ha a Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. A várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembe vételével Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. Az áthelyezés 1 bekötési pontra vetített összege nem lehet több mint a mindenkor fizetendő belépési díj legnagyobb összege.

### 7.4. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

## 8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 3 hónapig szüneteltethető. Az Előfizető szüneteltetési jogáról, a Szolgáltató által nyújtott díjkedvezmények fejében határozott időre lemondhat.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, melynek összegét a 1. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza. Továbbá az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak.

## 8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési 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. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.
- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási

szerveződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a 1. számú mellékletben meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles. - Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.

- Az előfizető megszegi a 2. számú mellékletben található Hálózathasználati irányelveket. A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Előfizető a korlátozás feloldásáért a 1. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

## 10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a 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.

### 10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje 60 nap.

Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni.

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 szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, előfizetői szerződésszegés esetén az arról szóló tájékoztatást és mindent amit a jogszabályok Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg



- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszege miatt vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A felszólítást tartalmazó előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét a 1. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondására, amennyiben az Előfizető fizetése képtelenné válik, ellene csődeljárás, felszámolás, végelszámolás, törlési eljárás indul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások harmadik fél számára történő továbbadása a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői oldali tartalomszolgáltatás meghatározott díjcsomagok kivételével a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi.

#### 10.2.1. A szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9.) pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;

- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

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

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

## **11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE**

### **11.1. A hibabejelentő elérhetősége**

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben.

Ügyfélfogadási időn kívül a Munkaidőn túli ügyelet telefonszámán lehet hibabejelentést tenni. A szolgáltató munkaszüneti napokon folyamatos diszpécser szolgálatot tart fenn, mely a bejelentést követően intézkedik a hiba elhárításáról. Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, vagy költségekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek**

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 80%-ában nem több mint 3 munkanap. A minőségi mutatók vállalt célértékét és minimális értékét a 6. számú melléklet tartalmazza. 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 3 munkanapból álló határidő a szolgáltató

érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

### 11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon, valamint üzenetrögzítőn keresztül.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálat elektronikus munkalapot készít, A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

Amennyiben az előfizető nem biztosítja folyamatosan (a hibabejelentést megelőzően legalább 1 hétig) IP címének a Szolgáltató által történő elérhetőségét a Szolgáltató által megadott IP címről, szerződésszegést követ el, a Szolgáltató a hibabejelentést az a) pontnak megfelelően lezárhatja.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Előfizető a hiba elhárítását elektronikus levélben igazolja.

### 11.4. Együttműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat, vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

## 12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)

### 12.1. Ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időben áll az előfizetők rendelkezésére.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

### 12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve.

Amennyiben az Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti előfizetőt.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben ez tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Kecskeméti Városi Bíróság az illetékes.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a 1. számú mellékletben meghatározott kamatát, az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetőnek visszafizeti.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál (1015 Budapest Ostrom u. 23-25.), területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

### 12.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése

Az előfizetők egyedi értesítése a jogszabályban meghatározott (10.2 pont) kivétellel elektronikus levélben történik. A szolgáltatói közleményeket a Szolgáltató a <http://www.mezganet.hu> oldalon teszi közzé.

Ha az előfizető az Ő hatáskörében bekövetkező email címének módosítása miatt a tájékoztatást nem kapja meg, azért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A szolgáltatás korlátozásáról Szolgáltató az előfizető számára megnyíló weboldalon emailben értesíti az Előfizetőt. Egyéb tájékoztatás nem történik.

A hibabejelentések visszaigazolása automatikusan elektronikus levélben történik, a szolgáltatás igénybevételének lehetetlensége miatti bejelentést telefonon igazolja vissza.

A Szolgáltató a bejelentett hiba elhárításának tényéről email értesítést küld.

Amennyiben az Előfizető az értesítésre 24 órán belül nem válaszol, a hibát a Szolgáltató lezártak tekinti.

### 12.4. Kártérítés

A kártérítési felelősség korlátozása

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (I) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (II) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (III) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a berendezések miatti, megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében. Egyik fél sem felelős az esetleges közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot.

A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Az előfizető kárigényének bejelentése Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik, a kárigény bejelentés során követendő eljárás - az alábbi eltérések kivételével - megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összecszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.3 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Az előfizető károkozása, a szolgáltató kárigényének bejelentése Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni.

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 13.3 pont szerint érvényesítheti.

### **13. ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

#### **13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőség csökkenés valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató hálózatán kívül elérhető Internetes szolgáltatások igénybevételére, illetve azok minőségére, a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira.

A Szolgáltató által nyújtott Internet elérési szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkenéséhez, vagy kiküszöbölésére szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. 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 elvárható.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői hozzáférési pont

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az Előfizető, igénybevevő által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba a Szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Előfizető csökkent értékű Szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás.
- az Előfizetőnél telepített hálózat végződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 230V-os tápellátásának a hibája.

### 13.2. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát három munkanapon belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 4. munkanaptól a hiba elhárításáig.

Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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 alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

### **13.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az előfizetőnek.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek, kivéve ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre 5 éves elévülési időn belül van lehetőség - és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (1088 Budapest, József krt. 6.), illetve az illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóság (Budapesti Iroda, Budapest, Pest megye /1015 Budapest, Visegrádi u.100/ Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda- Jász-Nagykun-Szolnok megye / 4025 Debrecen Hatvan u. 43./, Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda, /9400 Sopron Kossuth L. u. 26./) területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője is fordulhat panaszával.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti Kecskemét Városi Bíróság illetékességét kötik ki.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

### **A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke**

Ha egy Előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.



Amennyiben a hibából adódóan a szolgáltatás igénybevétele lehetetlen az Előfizetőnél, úgy a hiba elhárításának napjáig az Előfizető mentesül a szolgáltatás havi díj hibás napokra eső részének megfizetése alól.

Ha az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi célértékei elmaradnak a Szolgáltató által vállalt célértékektől a díjcsökkentés mértéke havonta a havi díj hibás napokra eső részének 30%-a.

A díjcsökkentés jóváírása a hibás teljesítést követő hónapban, illetve amennyiben a jóváírás összege meghaladja ezen számla összegét a következő hónapokban benyújtott számlában történik. Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét úgy a jóváírást a következő számlában is eszközölni kell mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

#### 14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A végberendezés (számítástechnikai eszköz, egyéb interfész) műszaki állapotáért, a szolgáltatás igénybevétele szempontjából történő használhatóságáért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak a vonatkozó előírásoknak megfelelő, jó műszaki állapotban lévő készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### 15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

##### 15.1. A kezelt adatok köre

Szolgáltató az Előfizetőnek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a

vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

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 előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) az Előfizető által küldött adatsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- f) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei, j) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

Az (1) bekezdés a) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a

díjtarozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető beleegyezésével - kezelheti az (1) bekezdés szerinti adatokat.

### 15.2. Adatbiztonság

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról a MÉZGA-NET Bt. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik.

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- a 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.

Szolgáltató tájékoztatási fenti kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy

Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

### 15.3. Információszolgáltatás, betekintés

Szolgáltató az Előfizető adatairól kizárólag az Előfizetőnek szolgáltat információ és biztosítja Előfizetőnek a betekintés jogát kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

## 16. DÍJSZABÁS

### 16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

Vezeték nélküli Internet szolgáltatás

A szolgáltatások részletezése az 1. számú mellékletben található.

### 16.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek egy szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ezek mértékét a 1. számú melléklet szerint Díjszabás tartalmazza.

### 16.3. Rendszeres díjak

1. számú melléklet szerint

### 16.4. Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

### 16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

### 16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak a 1. számú mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

### 16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról a szerződésben rögzített időszakonként előre számlát bocsát ki. A számla megfizetése mindig a számlán feltüntetett időpontban esedékes, és a megjegyzés rovatban feltüntetett időszakra vonatkozik. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik.

### 16.8. Számla összegének kiegyenlítése

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi, ennek dátumát a beérkezés vagy befizetés dátumaként kezeli.

Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

### 16.9. Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők esetén a mindenkori banki alapkamatot, közületi előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel.

Amennyiben a Szolgáltató túlszámláz, az előfizető részére a tévesen felszámított díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

### 16.10. Kamatfizetési kötelezettség

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Kamatfizetési kötelezettség a szolgáltató téves számlázása esetén A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az előfizetőnek visszafizeti.

Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja.

A szolgáltató díjvisszatérítése esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező mértékű.

#### **16.11. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás**

Ha az előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A szolgáltató a díjtartozással rendelkező előfizetőket korlátozhatja forgalmának és sávszélességének akár 100%-ban. A korlátozás fennállása 30. napjától de még a szerződés lejárta előtt a Szolgáltató fizetési felszólítást küld postai úton. Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

#### **17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

Más szolgáltató előfizetői szolgáltatása Szolgáltató hálózatán keresztül nem érhető el.

#### **18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a <http://www.mezganet.hu> weboldalon tekinthető meg.

#### **19. VIS MAIOR**

Vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl.: háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés miatti intézkedések esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják, és ennek eredményeképpen végtelen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak

#### **20. IRÁNYADÓ JOG**

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Általános Szerződési Feltételek  
**1. számú melléklet**

**Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások  
és díjszabásuk**

*Mézga-Net Telekommunikációs,  
Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság*

Érvényes: 2009.06.01-től

Kecskemét, 2009 szeptember 1.

### A Mézga-Net Bt. Internet elérési szolgáltatásai

Kis csomagok:			
1-es csomag		2-es csomag	
letöltés:	feltöltés:	letöltés:	feltöltés:
3 Mbit/s 30 mp-ig	512 kbit/s 30 mp-ig	3 Mbit/s 30 mp-ig	512 kbit/s 30 mp-ig
768 kbit/s névleges	96 kbit/s névleges	1.5 Mbit/s névleges	128 kbit/s névleges
128 kbit/s garantált	32 kbit/s garantált	256 kbit/s garantált	64 kbit/s garantált
Belépési díj: 12.000 Ft hűségnyilatkozat nélkül		Belépési díj: 12.000 Ft hűségnyilatkozat nélkül	
Belépési díj: 0 Ft 2 év hűségnyilatkozattal		Belépési díj: 0 Ft 2 év hűségnyilatkozattal	
havidíj: 4.000 Ft bruttó		havidíj: 5.000 Ft bruttó	

Nagy csomagok:			
Aszinkron:		Szinkron:	
letöltés:	feltöltés:	letöltés:	feltöltés:
	512 kbit/s 30 mp-ig		
5 Mbit/s névleges	196 kbit/s névleges	5 Mbit/s névleges	5 Mbit/s névleges
1 Mbit/s garantált	96 kbit/s garantált	2 Mbit/s garantált	2 Mbit/s garantált
Belépési díj: 50.000 Ft 2 év hűségnyilatkozattal		Belépési díj: 100.000 Ft 2 év hűségnyilatkozattal	
Belépési díj: 100.000 Ft 1 év hűségnyilatkozattal		Belépési díj: 200.000 Ft 1 év hűségnyilatkozattal	
havidíj: 5.000 Ft bruttó		havidíj: 20.000 Ft bruttó	

#### **Egyedi ajánlat:**

- főleg üzleti előfizetőinknek ajánljuk
- ár egyedi megállapodás szerint
- sávszélesség egyedi megállapodás szerint

## Egyéb díjak

### 1. A szolgáltató részéről felszámított kamat mértéke

- Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők esetén a mindenkor banki alapkamatot, közületi előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel.

### 2. A szolgáltató által fizetendő kamat mértéke

Előfizetőnek fizetendő kamat díjkülönbözet esetén 11%

### 3. Az előfizető által fizetendő eseti díjak mértéke

	Bruttó ár
• Előfizetői értesítésekért felszámolt díjak díj nemfizetés esetén, alkalmanként	600 Ft
• Korlátozás feloldásáért felszámított díj alkalmanként	1.200 Ft
• Harmadik személy részére jogosulatlanul nyújtott szolgáltatás után felszámított kötbér a szolgáltatási havidíj kétszerese	
• Előfizetés szüneteltetés díja 3 hónapig	0 Ft
• Előfizetés szüneteltetés díja 3 hónapon túl <span style="float: right;">havi:</span>	2000 Ft
• Jogosulatlan csomag használat kötbére	12.000 Ft
• A szolgáltató által nem engedélyezett berendezések használata esetén kötbér	12.000 Ft
• Adminisztrációs díj (csomagváltás, átírás ...stb)	5000 Ft
• Mikrohullámú link költöztetése	12000 F

Általános Szerződési Feltételek  
**2. számú melléklet**

**Hálózathasználati irányelvek**

*Mézga-Net Telekommunikációs,  
Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság*

Kecskemét, 2009 szeptember 1.



***Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)***

A folyamatosan frissített verzió megtalálható az interneten: <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

### ***1. A hálózathasználati irányelvek szerepe***

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt `abuse@<szolgáltatónév>.hu` alakú e-mail címen.

### ***2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása***

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### ***3. Általános hálózathasználati irányelvek***

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői 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 jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) 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. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között 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, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4. Tilos 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. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, 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 másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató 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, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

## ***5. A kapcsolattartás irányelvei***

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek 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 az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

#### ***7. A hálózathasználati irányelvek módosítása***

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.

**3. számú melléklet****MEGRENDELŐ**

Nem üzleti (magán) előfizetők részére

**1. Előfizető adatai, számla címzettje:**

Név: \_\_\_\_\_

Cím: \_\_\_\_\_

Telefonszámok: \_\_\_\_\_

Szem ig. vagy adószám: \_\_\_\_\_

**2. Telepítési helyszín (használatbavétel helye, ha nem ugyanaz mint fent):**

Kapcsolattartó neve: \_\_\_\_\_

Cím: \_\_\_\_\_

Telefonszámok: \_\_\_\_\_

**3. Hűségnyilatkozat:****4. Fizetés módja:** **KP** **átutalás****5. Esedékesség:** **havi** **negyedéves****Szolgáltatások, Díjak:****7. Elektronikus levélcím:** \_\_\_\_\_

Alulírott továbbiakban, mint előfizető, a fent megjelölt szolgáltatásokat megrendelem.

**Kecske**mét \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**Szolgáltató**\_\_\_\_\_  
**Előfizető**

Általános Szerződési Feltételek  
4. számú melléklet

**Előfizetői szerződés**

Mézza-Net Telekommunikációs,  
Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság

Kecskemét, 2009 szeptember 1.

## Internet előfizetési szerződés megrendelő adatlap vezeték nélküli szolgáltatás

A szolgáltató neve:  
Iroda:

Mézza-Net Bt.  
Cím: 6000 Kecskemét, Mária u. 20/a.

Honlap: <http://www.mezganet.hu>  
Tel: 06-70/501-9110

## Az előfizetés adatai

Szolgáltatás	Vezeték nélküli Internet elérés szolgáltatás		
Előfizetés típusa:	Magán <input type="checkbox"/>	Üzleti <input type="checkbox"/>	Egyéb <input type="checkbox"/>
Sebesség:			
A szerződés hatálya			

## Igénylő magánszemély adatai

Előfizető neve:	
Előfizető leánykori neve:	Képviselő neve:
Anyja neve:	Szem. Ig. Szám:
Születési dátum és hely:	
Lakóhely/tartózkodási hely:	

## Céges igénylő adatai\*

Cégszerű megnevezés:	
Székhely/telephely:	
Cégjegyzékszám:	Adószám:
Cég képviselő:	Cég kapcsolattartó:

## Bekötési cím, adatok

Helység:	Irányítószám:
Utca, házzám, emelet:	

## Kapcsolat

Telefon:	Fax:	Mobil:
Tájékoztatási E-mail cím:		

## Számlázási adatok

Fizetési mód	Készpénz <input type="checkbox"/>	Banki átutalás <input type="checkbox"/>
Bankszámlaszám:		
Számlázási cím:		

További kedvezmények nem érvényesíthetők. Előfizető kijelenti, hogy az Adatlap tartalmát ismeri és magára kötelező érvényűnek fogadja el. Jelen megrendelés a szolgáltató végleges meghatalmazásával és elfogadásával lép hatályba.

.....  
Előfizető

.....  
Dátum

## ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Mely létrejött egyrészről a **Mézga-Net Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság** /továbbiakban mint szolgáltató/,

másrészről az adatlapot kitöltő Előfizető között alulírott napon és helyen mikrohullámú adatátviteli összeköttetés létesítésére Internet elérés céljából.

Jelen szerződés a Mézga-Net Bt. Általános Szerződési Feltételeivel együtt érvényes. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) megtekinthetők a <http://www.mezganet.hu> weboldalon, kivonata az előfizetői szerződés melléklete.

**1./ A szolgáltatás leírása:** A Szolgáltató jelen szerződés alapján az Előfizetőt bekapcsolja a Mézga-Net Bt. nagysebességű internet hálózatába.

A Szolgáltatás az alábbi elemekből tevődik össze:

### *Internet hozzáférési szolgáltatás*

Szolgáltató az Előfizető részére a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott sáv szélességű nemzetközi IP kapcsolatot biztosít közvetlenül a nemzetközi gerinchálózatokhoz a Szolgáltató műszaki központjában elhelyezett routerek használatával. Szolgáltató garantálja, hogy a teljes sáv szélességen elérhető a Budapesti Adatkicsérelő Központ (BIX), amely a belföldi Internethez biztosít

hozzáférést. A nemzetközi sáv szélesség és a BIX elérése a vállalt éves rendelkezésre álláson belül garantált. A Szolgáltatás paramétereit a Megrendelőlap tartalmazza.

### *Adatátviteli eszköz használatának biztosítása*

Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott típusú adatátviteli eszköz(ök) beszerzését, konfigurálását, kiszállítását, felügyeletét, hibaelhárítását. A szerződés időtartama alatt az adatátviteli eszköz a Szolgáltató tulajdonában marad, és a szerződés megszűnéskor az Előfizető köteles haladéktalanul visszaszolgáltatni. Az Előfizető köteles az eszközt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az eszközben az Előfizetőnek felróható okból kár keletkezik, úgy Előfizető köteles az eszköz forgalmi értékét megtéríteni. Szolgáltató – amennyiben erről Előfizetővel máshogy nem állapodik meg - az eszköz helyszíni telepítését a távközlési kapcsolat kiépülését követő 8 munkanapon belül végezi.

**2./ A szolgáltatás igénybevételének módja:** a szolgáltató napi 24-h. hozzáférést biztosít az ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint az adatlapon kiválasztott szolgáltatások igénybevételére.

**3./ A Szolgáltatás üzembe helyezése:** Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont(ok)n műszaki megvalósíthatóság esetén, legkésőbb az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 15 napon belül – az ÁSZF 4.2. pontjában megjelölt kivételekkel - üzembe helyezi. Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás üzembe helyezéséről írásbeli értesítést küld. Az Előfizető az átvételt nem tagadhatja meg, ha a Szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki jellemzőknek. Amennyiben a Vezeték nélküli hozzáférési szolgáltatást Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 45 napon belül –műszaki okok miatt- nem tudja létesíteni, úgy arról Előfizetőnek értesítést küld és jelen szerződés hatályát veszti.

Az előfizető az ÁSZF-ben rögzített díjak megfizetése ellenében kérheti az üzembe helyezett szolgáltatás módosítását, úgy mint:

- Telephelyen, lakáson belüli felhasználási hely áthelyezése (pl. kábel hosszabbítás)
- Több számítógép csatlakoztatása (pl. router telepítés)

**4./ A díjfizetés:** az Előfizető köteles a szolgáltatás szerződés szerinti ellenértékét a fent megjelölt módon a szolgáltató számára a szolgáltató számlája ellenében a számlán megjelölt határidőig megfizetni. Díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, vagy a szerződés felmondására az ÁSZF 9. és 10.2 pontja szerint.

**5./ Tartalomszolgáltatás feltételei:** Magán és kisvállalati elérés csomag esetén semmilyen szerver (tetszőleges szoftver porton működő) funkciót működtető számítógép üzemeltetése nem engedélyezett. A Magán és kisvállalati elérés csomagokon kívül egyéb előfizetések esetén a felhasználói oldalon csak saját céget, intézményt bemutató WWW vagy egyéb információs szerver üzemeltetése megengedett, harmadik fél részére az Előfizető tartalomszolgáltatást nem végezhet.

**6./ A szolgáltató karbantartási kötelezettsége:** Szolgáltató a havi alap díjazás ellenében

- gondoskodik a hiba elhárításáról
- fizeti a rendszer üzemeltetéséért, a jogszabályok által előírt költségeket
- műszaki és jogi feltételek szerint, további szolgáltatások elérésének lehetőségét biztosítja.

**7./ A szerződés hatálya:** Jelen megállapodás a szerződéskötés dátumától ..... időtartamig érvényes. A szerződés megszűnésére vonatkozó szabályozást az ÁSZF 10. pontja tartalmazza. A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó szabályozást az ÁSZF 8. pontja tartalmazza.



Ha az Előfizető a vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártát megelőzően legalább harminc nappal a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető a vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartamot követően a szerződés időtartamát további egy évvel meg kívánja hosszabbítani. A szerződés időtartama ezt követően minden további jognyilatkozat megtétele nélkül évente egy újabb évvel meghosszabbodik, azonos feltételekkel, kivéve, ha az Előfizető az újabb egy éves időszak lejártát megelőzően legalább harminc nappal a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot terjeszt elő.

Amennyiben Előfizető a vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt a jelen szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatást úgy módosítja, hogy újabb nagyobb értékű üzleti szolgáltatásokat rendel meg (upgrade), akkor a vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ezen újabb megrendelés időpontjától újratekődik. A vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártát követően a szolgáltatás nyújtása a Megrendelőlapon meghatározott szolgáltatási és távközlési díjakon történik.

**Határozott időtartamú szerződés esetén:**

Előfizető elismeri, hogy a Szolgáltató részéről kedvezményeket kap és a Szolgáltató a határozott időtartam alatt díjat nem módosít, ezért Előfizető vállalja a következő feltételeket:

A szerződés a határozott idő lejártával nem szűnik meg, azonos feltételekkel határozatlan időre meghosszabbodik. A szerződés megszüntetése estén a felek a szerződésből fakadó, egymással szemben fennálló esetleges tartozásaikkal elszámolni kötelesek.

*A határozott idejű szerződés megszűnik:*

- a határozott idő lejártával,
- közös megegyezéssel,
- a Szolgáltatónak vagy Előfizetőnek felróható szerződésszegés miatti felmondással
- az Előfizető vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Amennyiben az Előfizető az előzőekben felsoroltakon kívüli okból - a határozott időtartam lejártá előtt kívánja megszüntetni a Szerződést, vagy a Szolgáltató az előfizető szerződésszegése miatt a szerződést felmondja, köteles a határozott időtartam fennmaradó részére a Szolgáltatónak járó havi díjaknak megfelelő összeget a Szerződés megszűnését követő 15 banki napon belül megfizetni.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőekben felsoroltakon kívüli okból - a határozott időtartam lejártá előtt kívánja megszüntetni a Szerződést, köteles az előfizető által fizetett bekötési díj a szolgáltatás hátralévő idejére vonatkoztatott időarányos összegét a Szerződés megszűnését követő 15 banki napon belül kötbéreként megfizetni. Amennyiben az előfizető belépési díjat nem fizetett, akkor a díj alapja a mindenkori – az előfizető által használt - csomaghoz tartozó belépési díj.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy ha a jelen előfizetői szerződést a meghatározott idő lejártá előtt megszünteti, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével kapcsolatban felmerült költségeket (a belépési díj időarányosan csökkentett része), valamint a leszereléssel kapcsolatos költségeket egy összegben köteles a Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Bármelyik Fél írásban a másik Fél súlyos szerződésszegő magatartása esetén azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban, 15 naps határidővel felszólította a szerződésszegő Felet, és ez a határidő eredménytelenül telt el.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltatónak a jelen szerződés alapján a berendezések beszerzésével valamint a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha a jelen szerződés a vállalt Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártá előtt nem kerül felmondásra.

**Határozatlan időtartamú szerződés esetén:**

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 naps határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának határideje 60 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 naps határidővel felmondhatja, ha

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg.

- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

**8./ Az előfizetői szolgáltatás korlátozása:** Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az ÁSZF 9. pontjának megfelelő esetekben jogosult.

**9./ Az hibabejelentések és számlapanaszok módja:** Az Előfizető számára hibabejelentés, panaszbejelentés a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben. Munkaidőn túl a megadott „forródrót” telefonszámon hibabejelentés tehető. A hibabejelentések és számlapanaszok szabályozását az ÁSZF 11. és 12. pontja tartalmazza.

**10./ Szerződésszegés:** Abban az esetben, ha bármelyik fél a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit súlyosan megszegi /vis major esetét kivéve/, a másik felet megilleti a felmondás joga, melyet 15 napos határidővel a másik félhez intézett írásos nyilatkozattal kell teljesíteni. Ebben az esetben a felmondásra jogosult fél kártérítésre is igényt tarthat a polgári jog szabályai szerint.

*Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:*

- Tisztelességtelen, és minden olyan tevékenység, mely alkalmas arra, hogy a másik fél üzleti hírnevét sértse, vagy azt kedvezőtlen színben tüntesse fel.
- A szolgáltatás átadása harmadik személy részére
- Előfizető a fizetést elmulasztja határidőre teljesíteni, és azt felszólításra 30 napon belül sem pótolja.
- A szerződésben foglaltaknál nagyobb számítógépszám üzemeltetése (kötött gépszámú szerződés esetén)
- Tartalomszolgáltatás harmadik személy részére
- Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol; illetve a hozzáférést jogosulatlan személy részére átengedi
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- Az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

A Szolgáltató szerződésszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat és a szerződésszegés következményeit az ÁSZF 13. pontja tartalmazza.

**11./ A szolgáltató felelőssége:** A Szolgáltató nem vállal sem anyagi, sem erkölcsi felelősséget:

- az Előfizető által az Interneten közzétett információ valóságáért
- az Előfizető által az Interneten közzétett információ szerzői jogot sértő tartalmaért és annak következményeiért
- az Előfizető által az Interneten közzétett információ erkölcsi, etikai tisztaságáért
- az Előfizetőt érő, az Interneten vagy Intraneten keresztül történő számítógépes támadások következményeiért
- a külső mágneses terek zavaró hatásából adódó szolgáltatás kiesésekért

## **12./ Vegyes rendelkezések**

- Jelen szerződés aláírásával Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató Előfizető személyes adatait a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kezelje.
- A szerződéssel kapcsolatos valamennyi értesítést és nyilatkozatot ajánlott levélben vagy telefaxon, illetve elektronikus levélben kell teljesíteni. Felek megállapodnak abban, hogy az elvárható biztonsági feltételek mellett tárolt elektronikus adatok a felek közötti kommunikáció és a szerződés teljesítésének kölcsönösen elfogadott bizonyítékát képezik. A szolgáltató az előfizető számára az értesítéseket a megadott „Tájékoztatási e-mail cím”-re küldi. Az email cím megváltozását az előfizető haladéktalanul köteles bejelenteni a szolgáltató számára. Az email cím változás bejelentésének elmaradásából eredő károkért a szolgáltatót felelősség nem terheli.
- Előfizető jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető részére elektronikus úton hírlevelet vagy reklámot küldjön, amely a Szolgáltatással kapcsolatos tudnivalókat, újdonságokat tartalmaz, illetve a Szolgáltató vagy más reklámozó egyéb szolgáltatásait és termékeit népszerűsíti. Az Előfizető a reklámok küldését írásbeli bejelentéssel bármikor megtilthatja.
- A szerződést a felek mint akaratuknak mindenben megfelelőt jóváhagyólag aláírták és azt magukra nézve kötelezőnek ismerik el.
- Előfizető tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakat Szolgáltató a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, egyoldalúan is jogosult módosítani, mely módosítás hatályba lépése előtt előfizetőt a jogszabályokban foglaltak szerint értesíti. (ÁSZF 7.2 )
- Jogvita esetén a felek tárgyalások útján kísérhetnek meg rendezni álláspontjukat, amennyiben ez nem járna eredménnyel, az Előfizető az illetékes hatóságokhoz fordulhat. Az illetékes hatóságok elérhetősége az ÁSZF 12.2 és 13.3 pontjaiban található.
- Polgári peres eljárás esetén a felek a Vác Városi Bíróság illetékességét ismerik el.
- A telepített eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik.

- Az előfizető köteles a szolgáltató teszteléséhez TCP/IP elérést (IP ping) biztosítani az előfizetői IP címre
- Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők esetén a mindenkori banki alapkamatot, közületi előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel
- Díjtartozás végrehajtása esetén a behajtás költségét az Előfizető köteles fizetni
- Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

Kecskemét, .....

.....  
szolgáltató

.....  
Előfizető

Általános Szerződési Feltételek  
5. számú melléklet

**Adatkezelési Szabályzat**

Mézga-Net Telekommunikációs,  
Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság

Kecskemét, 2009 szeptember 1.

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

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

A Mészga-Net. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tesz.

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

Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak. (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére ezen adatkezelési szabályzat a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbi táblázatban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található „előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségekre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama***</b>
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
Kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés c.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/ a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől), előfizető személy igazolvány száma, vagy útlevél száma	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/ a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.
Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig
Nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülését követő 1 évig.

Az előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	az alkalmazott/tag hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
A tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2001. évi XL. tv. 59. § (2) bekezdés j.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
Közös adatbázissal kapcsolatos adatkezelés	2001. évi LX. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérésére a szerződésszerű teljesítés érdekében /időtartam rögzítendő

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

\*\* Az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 10. alpontja ad iránymutatást.

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



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

4.1. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató adatkezelési biztosánál.

4.2. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

4.4. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak védelme érdekében.

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**

A Mézga-Net Bt. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

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

5.1. Az igény felvételének és az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló, ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja. A szolgáltató jogosult a személyes adatok valóságát mind a szerződés megkötésekor, mind annak módosításakor az előfizető személyi igazolványának vagy útlevelének megtekintésével ellenőrizni, az okmányok számát rögzíteni. Ha nem egyértelmű az ingatlan használatának jellege, a szolgáltató jogosult a használat jogszerűségét ellenőrizni ( pl. adásvételi szerződés bemutatása ).

5.2. Az előfizetői szerződéseket, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumokat a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

5.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának

elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

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

5.4. A szolgáltató nyilvántartó rendszereit – megfelelő felhatalmazás esetén – a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5.5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató az igénybejelentést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni nyilvántartó rendszereiben. A személyes adatok kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az ÁSZFben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

5.6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató nyilvántartó rendszereiben történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival, illetve ügyfélszámával 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. Szerződésmódosítás**

6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató nyilvántartó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

6.2. Az előfizető bármikor indoklás nélkül az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

## **7. Reklamáció kezelés / hibabejelentés**

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban a szabályzat fentebbi 5. pontjában részletezett azonosítást követően fogadja és válaszolja meg az ÁSZF-ben rögzítettek szerint.

## **8. Követelés behajtás**

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

## **9. Piackutatás**

*Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy a későbbiekben szerződés fennállta alatt a jelen szabályzatban részletezett azonosítást követően bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.*

## **10. Közös adatbázis**

*10.1. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. Törvény (továbbiakban: „Hkt”) 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlés szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.*

*10.2. Az előfizető adatai a Hkt.15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha*

- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy*
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy*
- az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).*

*10.3. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.*

*10.4. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja, vagy szüneteltetheti.*

## **11. Egyéb**

*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 valamint a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.*

*Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.*

## **12. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

*Mészáros Tibor képviselő, elérhetőség: Tel:+36-70-501-9110,*

Általános Szerződési Feltételek  
6. számú melléklet

**Minőségi célértékek és meghatározásuk**

Mézga-Net Telekommunikációs,  
Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság

Kecskemét, 2009 január 10.



**A Mézga-Net Bt. Internet szolgáltatására vonatkozó, 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendelet szerinti minőségi adatok közzététele, ..... évre vonatkozóan**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>ÁSZF szerinti érték</b>	<b>.....-as teljesülési érték</b>
Új hozzáférés létesítésének ideje éves átlagban:	15 nap	
Szolgáltatás rendelkezésre állása:	88 %/év	
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:	3 nap /év	
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés:	7 nap /év	
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:	0	0
Garantált le-és feltöltési sebesség teljesítési aránya, az esetek 80%-ban:	100%: 128/32 kbps: 128 kbps/32 kbps 256/64 kbps: 256 kbps/64 kbps 512/196 kbps: 512 kbps/196 kbps	
Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya:	100%	
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ában:	24 óra	
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	72 óra	
Számlapanaszok kivizsgálási ideje az esetek 80%-ában:	3 nap	
Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	
Minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	
Jogos minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	
Számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	
Jogos számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 főre:	-	

*Mézga-Net Bt. 6000 Kecskemét, Mária u. 20/A*

*T: 06 70/501-9110, E-mail: info@mezganet.hu, Web: www.mezganet.hu*