



## **Általános Szolgáltatási Feltételek**

**4-COM Távközlési Szolgáltató Kft.**  
2011 BUDAHALÁSZ. Káplán.u. 8.

**Érvényes: 2010. szeptember 1-től**

**készült: 2010. július 26.**

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>A Szolgáltató neve, címe:</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége, működési rendje:</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Általános Feltételek</b> .....	<b>4</b>
3.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya.....	4
3.2.	A tájékoztatás módja.....	4
<b>4.</b>	<b>A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások</b> .....	<b>5</b>
4.1.	Az Internet-szolgáltatás.....	5
4.2.	IP Szolgáltatás.....	5
<b>5.</b>	<b>A Szolgáltatás igénybevételének módja:</b> .....	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Az Előfizetői végberendezés, készülék csatlakoztatási feltételek</b> .....	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Az Előfizetői Szerződés</b> .....	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>A Szerződés hatálya, módosítása</b> .....	<b>6</b>
<b>9.</b>	<b>A szolgáltatás időbeni korlátai</b> .....	<b>7</b>
9.1.	A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése.....	7
9.1.1.	A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés.....	7
9.1.2.	Az előfizetők 10%-át érintő átmeneti szünetelés célértéke.....	7
9.2.	A Szolgáltatás szüneteltetésének feltételei.....	7
9.3.	A Szolgáltató igény esetén, egyedi megrendelésre alkalmi Internet-szolgáltatást is nyújt.....	8
<b>10.</b>	<b>Az Előfizető nyilvántartása</b> .....	<b>8</b>
<b>11.</b>	<b>Az Előfizetői Szerződés módosítása:</b> .....	<b>8</b>
11.1.	A számlázási cím változása.....	8
11.2.	Az Előfizető személyében történő változásról.....	8
<b>12.</b>	<b>Az Előfizetői Szerződés felmondása, megszűnésének esetei</b> .....	<b>8</b>
12.1.	Felmondás az Előfizető részéről.....	9
12.2.	A Szolgáltató részéről történő felmondás szabályai.....	9
12.3.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése.....	10
12.4.	A Szolgáltató kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnésekor.....	10
<b>13.</b>	<b>A szerződő Felek jogai és kötelezettségei:</b> .....	<b>10</b>
13.1.	Adatkezelés és adatvédelem:.....	10
13.2.	Az Előfizető jogai.....	10
13.3.	A használat átengedése másik személy részére.....	10
13.4.	A hozzáférés jogosulatlan átengedése harmadik Félnek.....	11
13.5.	Az Előfizető kötelezettségei.....	11
13.6.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	11
13.7.	A Szolgáltatás-hozzáférési pont hibaelhárításának és ellenőrzésének módja.....	11
<b>14.</b>	<b>A Szolgáltató jogai</b> .....	<b>11</b>
14.1.	Az Előfizetők forgalmának ellenőrzése.....	11
14.2.	A szolgáltatás igénybevételének és működésének mérése.....	12
14.3.	Betekintési jog.....	12
<b>15.</b>	<b>A Szolgáltató kötelezettségei</b> .....	<b>12</b>
15.1.	A titoktartásról.....	12
15.2.	A Szolgáltatás minősége és a hibák elhárításának ideje.....	12
15.2.1.	A Szolgáltatás megfelelőségi méréseinek szempontjai.....	12
15.3.	A megfelelőségi mérési módszer.....	13
15.3.1.	Forgalommérés.....	13
15.3.2.	Csomagvesztés.....	13
15.3.3.	Válaszidő.....	13
15.3.4.	Maximális sebesség.....	13

15.3.5.	A szolgáltatás rendelkezésre állása.....	14
15.3.6.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés.....	14
15.3.7.	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés.....	14
15.3.8.	A garantált fel és letöltési sebesség.....	14
15.3.9.	A hibák elhárításának ideje.....	15
16.	A díjfizetés módja, rendje.....	15
17.	A kártérítésről.....	15
18.	A szerződő Felek kölcsönös felelőssége.....	16
18.1.	Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	16
18.2.	A saját hálózati Internet-szolgáltatás viszonteladásáról.....	16
19.	A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése.....	16
19.1.	Késedelmes teljesítés esetén.....	16
20.	Az ügyfélszolgálati tevékenység rendje.....	17
21.	Hibás teljesítés.....	17
22.	Díjszabás.....	18
23.	Az egyszeri díjak mértéke (Szolgáltatások Árlistája szerint érvényes).....	18
23.1.	A bekapcsolási díj.....	18
23.2.	Egyéb díjak:.....	19
23.2.1.	Kiszállási díj.....	19
23.2.2.	A szolgáltatás szüneteltetési díja.....	19
23.2.3.	Szerződés átirásának díja.....	19
24.	Kedvezményekről.....	19
25.	A Szolgáltatás megfelelése Előfizetői szempontból.....	19
25.1.	A Szolgáltatás hozzáférési pontján történő használhatóság.....	19
25.2.	Bit hiba-arány hozzáférési vonalanként.....	19
26.	Vis Major.....	19
27.	Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslata.....	20

## 1. A Szolgáltató neve, címe:

Szolgáltató neve: **4-COM Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.**  
Székhelye: 2011. Budakalász. Káplán.8.  
Telephelye: 9200 Mosonmagyaróvár, Kőkény.u. 9.,  
Tel/Fax: 96 / 207-780.  
A Szolgáltató cégnyilvántartási száma: 13-09-098283  
Adószáma: 13239392-2-13  
KSH : 13239392-6420-113-13

## 2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége, működési rendje:

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe:  
Mosonmagyaróvári ügyfélszolgálat  
9200. Mosonmagyaróvár, Kőkény.u.9.  
Nyitva tartási idő:  
H-P: 8.00 – 16.30  
Telefonszáma: 30 / 684-4184 20/ 482-0203. 70/ 428-5151. 96 / 207-780

## 3. Általános Feltételek

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés (1.sz. melléklet) aláírásával egyben elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit is, amely az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan része.

Az Előfizető jelen Előfizetői Szerződés aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a Regisztrációs adatlapon és az Előfizetői Szerződésben az általa közölt adatok a valóságnak megfelelnek.

A Szerződésnek további elválaszthatatlan részét képezik a következő dokumentumok:

- |   |                    |
|---|--------------------|
| • Előfizetői Szerződés                  | 1.sz. melléklet    |
| • "Szolgáltatás megrendelő lap"         | 2.sz. melléklet),  |
| • "Szolgáltatások árlistája"            | 3. sz. melléklet), |
| • „Kiegészítő szolgáltatások árlistája” | 4.sz. melléklet,   |
| • „Átszerelési munkalap”                | 5.sz. melléklet,   |
| • „Hibabejelentő lap”                   | 6.sz. melléklet,   |
| • „Leszerelési jegyzőkönyv”             | 7.sz. melléklet    |
| • „Közös képviselői nyilatkozat”        | 8.sz. melléklet    |
| • „IP beállítások tájékoztató levél”    | 9.sz. melléklet    |
| • „ Internet szolgáltatás Etikai Kódex” | 10.sz. melléklet   |

### 3.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya

Az általános Szerződési Feltételek meghatározzák a Szolgáltató és Előfizető jogait és kötelezettségeit.

Az általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a Szolgáltató telephelyein és internetes oldalán ([www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)).

A mindenkor érvényes általános Szerződési Feltételek az Előfizetői Szerződés mellékletét képezik.

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változtatás hatálybalépését megelőzően **30 nappal** értesíti. Mindezt írásbeli értesítésként levélben – postai, és elektronikus- , ügyfélszolgálaton hirdetményként és/vagy honlapunkon tudatja Előfizetőivel a Szolgáltató. A szerződésmódosítás a másik Fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomás szerzéstől /kézhezvételtől/ számított 8 napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekinthető.

### 3.2. A tájékoztatás módja

- A tájékoztatást a Szolgáltató irodahelyiségében, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton teszi közzé,
- az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad
- az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével /értesítés postai levélben/
- elektronikus levélben
- egyéb távközlési úton /telefon/

#### 4. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

A szolgáltató teljeskörű internet szolgáltatást nyújt (email, WWW, VOIP, Domain, Sab-domain) fix IP cím kiosztás NAT-olt hálózaton, 50 Mbyte postafiók tárhely kapacitással. . A szolgáltatást rádiós / 2,4 GHz és 5,6 GHz . 5.8 GHz sávban/, valamint vezetékes /optikai, koaxiális, ill. ethernet /hálózattal biztosítja.

##### 4.1. Az Internet-szolgáltatás

Megállapított díjazás ellenében az Előfizető számára létrehozott, a telephely és a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített folyamatos és közvetlen Internet összeköttetés használata a kiépített végpontra, melyen keresztül elektronikus leveleket email, küldhet és fogadhat, ill. egyéb – WWW, VOIP – szolgáltatásokat is igénybe vehet.

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9007/1998. (SK 12) KSH közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján az adathálózati ( Internet ) szolgáltatás besorolása:

Adathálózati Szolgáltatás SZJ 64 20 18 0

A szolgáltatás jellege: hozzáférési szolgáltatás

Éves átlagos rendelkezésre állás kiesése az előfizetői hozzáférési pontra folyamatosan nem haladja meg a 168/ órát, a rendelkezésre állás mértéke min. 95%.

A rendelkezésre állás az az érték, amely megadja a szolgáltatás igénybevételének tényleges és szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben.

Kiszámítása az alábbi:

$ÉR = (1 - \text{Küi}/\text{Tüi}) * 100(\%)$  ahol

ÉR = Éves rendelkezésre állás

Küi= kiesés üzemidő mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (tervezett karbantartás idején kívül) percben

Tüi= teljes üzemidő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető egy évben azaz, az év összes percéből levonva a tervezett karbantartási percek.

A Szolgáltató felelősége a hálózatra és a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózati berendezésekre, eszközökre terjed ki.

##### 4.2. IP Szolgáltatás

A Szolgáltatás Előfizetője számára Szolgáltató létesítményein keresztül Előfizetői Szerződésben meghatározott sávzélességű, IP hozzáférési szolgáltatást nyújt, mely állandó összeköttetést biztosít az ország határait elhagyó nemzetközi, illetve belföldi Internet gerinchálózattal. Ezen szolgáltatás része a szerződésben meghatározott számú illetve méretű elektronikus levélfiók és web tárhely biztosítása. A garantált sávzélesség a Szolgáltató hálózatának külső határait átlépő forgalomra nem vonatkozik.

#### 5. A Szolgáltatás igénybevételének módja:

- A Szolgáltatás igénybevétele a meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges, melyek a mindenkor érvényes Szolgáltatások árlistáján (3.sz. melléklet) olvashatók.
- A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki feltételei teljesülése esetén.
- A Szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje és egyéb feltételei az Előfizetői Szerződésben kerülnek meghatározásra.
- A szolgáltatás igénybevétele előtt a Feleknek meg kell győződniük a szükséges feltételek teljesüléséről.
- A Szolgáltató karbantartja és szükség esetén szervizeli az általa nyújtott Szolgáltatásokat. Az Előfizető külön kérésére biztosítja az Előfizető számára szükséges tanácsadást, felhasználói anyagokat és támogatást egyedi díjszámítás mellett.
- Az előre tervezett karbantartási munkálatok miatt részleges vagy teljes szüneteltetésről -melyek a 4 napot nem haladhatják meg- a Szolgáltató az Előfizetőt írásban -postai, vagy elektronikus levél formájában-, ügyfélszolgálaton hirdetésményként és/vagy honlapján értesíti.
- A Szolgáltató a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálat elérhetőségét nem biztosíthatja emelt díjjal vagy belföldi távolsági díjjal hívható hívószámon. Az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani az ügyfélszolgálat elérhetőségét. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni.
- A szolgáltatás területileg nem korlátozott, egész Magyarország területén lehetséges (az ügyfélszolgálat azonos feltételek mellett történő elérhetőségével).
- A Szolgáltató által nyújtott Internet Szolgáltatást nem lehetséges más hálózatról elérni.
- Az előfizető köteles a szolgáltatás az Előfizetői Szerződésben meghatározott helyen igénybe venni. Esetleges változás esetén csak a Szolgáltató szakemberei helyezhetik át a szolgáltatói berendezéseket, telephelyen (ken) belül is a mindenkori érvényes díjszabások mellett is.

## 6. Az Előfizetői végberendezés, készülék csatlakoztatási feltételek

- Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezések, úgymint a számítógép és kiegészítő berendezések a felhasználó tulajdonát képezi, míg a mikrohullámú jelet kibocsátó és vevő berendezés és annak kiegészítői, amelyek a felhasználó telephelyén lettek elhelyezve, a szolgáltató tulajdonát képezik.
- A szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató kihelyezett mikrohullámú berendezésének interface -e (10 vagy 100 vagy, 10/100BaseT), vagy az ehhez csatlakozó router, switch. A Szolgáltatás igénybe vétele egyébként bármely távközlési pontból történhet. A szolgáltatás csak NHH engedéllyel rendelkező végberendezéssel vagy CE vagy H típus megjelöléssel ellátott berendezéssel vehető igénybe.
- Az Előfizető csak a Szolgáltató berendezéseit használhatja a Szolgáltatás igénybevételéhez, amelyek rendelkeznek a szükséges hatósági engedélyekkel.
- Nem képezi a Szolgáltató feladatát, az Előfizető által biztosított és/vagy használt berendezések alkalmassá tétele a Szolgáltatások igénybevételére. Ilyen igény esetén külön megállapodás részét képezi.
- A Szolgáltató az Előfizetőnek átadja a berendezéseket, amellyel a szolgáltatást igénybe veheti, ezzel nem válik az Előfizető tulajdonává. Az Előfizető köteles megővni és rendeltetésszerűen használni ezeket a berendezéseket és az esetleges bennük okozott károkat megfizetni a mindenkor piaci értékükön.
- A Szolgáltató nem köteles az előfizető tulajdonában lévő és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezéseket megvédeni HACKER, SPAM és VÍRUS támadásoktól.
- A távközlési berendezéseket (amely a Szolgáltató tulajdona) az előfizetőnek nem kötelessége megvédeni nagyfeszültség ellen.

## 7. Az Előfizetői Szerződés

- A szolgáltatást az igénybevevő a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői Szerződés (1.sz. melléklet) alapján veheti igénybe. Az Előfizetői Szerződés a 4-COM Kft ügyfélszolgálati irodáiban vagy a 4-COM Kft képviselőjénél személyesen köthető meg.
- A Szolgáltató Szerződést köt minden olyan Előfizetővel, aki az ÁSZF-ben, valamint az Előfizetői Szerződésben megfogalmazott feltételeket magára nézve elfogadja. A Szolgáltató egyedi elbírálásába tartozik az Előfizetői szerződés megkötése. A szerződéskötés elutasításának tényét ismerteti, de nem kell megindokolnia. A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben az Előfizetőnek korábbi Előfizetői Szerződéséből eredendően tartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését az Előfizető hibájából mondták fel vagy az előfizetői végpont a kért helyen nem üzemeltethető műszaki vagy jogi akadályok miatt. A Szolgáltató által nyújtott Internet Szolgáltatás kezdetének időpontja az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre, visszamenőlegesen a Szolgáltató nem köt Szerződést.
- A Szolgáltató a beérkezett megrendeléseket a megrendelő lapon rögzíti, és azokat a beérkezésük alapján vagy a Szolgáltató döntése alapján kielégíti.
- A Felek a Szerződés megkötése előtt közösen meggyőződnek a Szolgáltatás helyszínén a Szolgáltatás műszaki feltételeinek fennállásáról, majd az Előfizető által elfogadott minőség esetén a Szerződést írásban kötik meg, melyből 1 /egy/ példány a Szolgáltatónál, 1 /egy/ példány az Előfizetőnél marad.
- Felek megállapodnak abban, hogy az „Internet Szolgáltatók Tanácsa” által kiadott „Internet használati irányelvek” szabályzatban leírtakat magukra nézve kötelezőnek ismerik el.
- A Szolgáltató megtagadhatja a továbbszolgáltatást, ha a helyszíni felmérés, vagy bejelentés során nem rendeltetésszerű használatra utaló jeleket fedez fel.
- A Szolgáltató a Szerződés aláírását követően maximálisan 30 napon belül az Előfizetőt a hálózatba bekapcsolja. Az üzembe helyezés aláírásának feltételeit és határidejét az Előfizetői Szerződés foglalja magába. Nem minősül szerződésszegésnek, ha Felek megállapodása alapján az Előfizető hálózatba történő bekapcsolása 30 napnál későbbi időpontban valósul meg.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető végberendezésének nem rendeltetésszerű használatából és annak következményiből származó Szolgáltatás kimaradás, minőségbeli romlás illetve az előfizető tulajdonában lévő eszközökben keletkezett hibákért.
- A Szolgáltató a hozzáférés lehetőségét az Előfizetőnek a hálózatba kapcsolása után folyamatosan biztosítja. Az Előfizető a szerződés megkötése és a hálózatba kapcsolás után bármikor igénybe veheti a Szolgáltatást, ezzel az Szerződés teljesítése megvalósul.
- A Szolgáltató által az Előfizető telephelyén esetlegesen bérletben elhelyezett végponti eszközök felett az Előfizető tulajdonjogot nem szerez, de anyagilag felelős érte.

## 8. A Szerződés hatálya, módosítása

- Jelen Szerződést a Felek az Előfizetői Szerződés "A szerződés időtartama" pontjában meghatározhatják a szolgáltatási időtartamot. Ezen időszak lehet határozott és határozatlan hosszúságú. A szerződés mindkét Fél általi aláírásának napján lép érvénybe.
- A szolgáltató az előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében, öröklés, vagy jogutódlás következtében változás áll be. /átírás/ Ennek tényét a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában a változást igazoló okirattal 30 napon belül köteles megtenni az Előfizető vagy a Jogutódja.
- A Szerződés a Szolgáltatás nyújtására az Előfizetőre és a Szolgáltatóra egyaránt kiterjed. A mindenkor érvényes általános Szerződési Feltételek az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény ( a továbbiakban : EHT.) 130. 132., 144§ előírásai szerint a szolgáltatók kötelesek az ASZF módosítást annak hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, -postai vagy elektronikus levél útján-, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdeteménként és/vagy honlapján az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

- Az EHT. 130§.(5). értelmében 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. Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változtatás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti. írásbeli értesítés -postai vagy elektronikus levél útján-, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdeteménnyként és/vagy honlapján.
- Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződését a változásról szóló értesítést követő 15 napon belül nem mondja fel írásban, a módosított Általános Szerződési Feltételeket az Előfizető részéről a Szolgáltató elfogadottnak tekinti. Nem vonatkozik ezen kikötés a későbbiekben elhangzó "A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások" pontban szabályozott egyoldalú szerződésmódosítás eseteire. Az előfizetési díj a "Díjazás és számlázás alapelvei" ponttól eltérő módosítása esetén az Előfizető jogosult a díjmódosítást elutasítani, ami nem az előfizetési jogviszony megszűnését jelenti.

## 9. A szolgáltatás időbeni korlátai

### 9.1. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

#### 9.1.1. A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés

A Szolgáltató a szolgáltatási terület egészét érintő üzemszünetet a teljes szolgáltatási területre vonatkozó Max. célértékként 4 munkanapot (96 órát) határoz meg.

#### 9.1.2. Az előfizetők 10%-át érintő átmeneti szünetelés célértéke

Az előfizetők 10%-át érintő átmeneti szünetelés célértéke 10 munkanap (240 óra). Az egy szolgáltatási területet (AP terület) érintő üzemszünet Max. 3 munkanap (72 óra).

A Szolgáltató az itt szabályozott üzemszüneteket köteles az előfizetők számára közzétenni (szolgáltató honlapja) vagy Email formájában az előfizetőket értesíteni. Az értesítésnek az üzemszünet megelőzően 3 nappal kell megtörténnie. Az üzemszünet végét Szolgáltató az értesítésben köteles megjelölni.

### 9.2. A Szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

- A Szolgáltatás szünetelhet, ha a Szerződés teljesítése átmeneti jelleggel valamilyen akadályba ütközik. Ez történhet a Szolgáltatónál felmerült okból kifolyólag, az Előfizető kérésére, valamint az Előfizetőnek felróható okból.
- A Szolgáltató szolgáltatását szüneteltetheti az előfizető előzetes előre bejelentett /postai vagy elektronikus levélben, ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett hirdeteménnyen és/vagy honlapján/ értesítése mellett a hálózat átalakítása, karbantartása, más műszaki megoldás hiányában. Ez alkalmanként a 4 napot nem haladhatja meg.
- A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok (Vis major) vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a Szolgáltatást.
- A Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatát az Előfizető harmadik személy részére nem adhatja át kivétel, ha az Előfizetői Szerződés ezt tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut a szerződésben leírtak megszegésének ténye utáni felszólítást követően, ha a szerződésben megállapodott feltételek nem jönnek létre, akkor a Szolgáltató jogában áll a szolgáltatást azonnali hatállyal szüneteltetni.
- A Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból, felszólítás után /mely a hátralék megfizetésére szólítja fel/ az értesítésben közölt póthatáridő lejártát követően, a díjfizetés elmulasztása esetén, korlátozhatja a szolgáltatást, sőt fel is mondhatja az Előfizetői Szerződést.
- Az egyéni Előfizető által kérhető szüneteltetés időtartama maximum 6 /hat/ hónap. /249/2001 kormányrendelete szerint: „a Szolgáltató köteles az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni.”
- A Szerződésben meghatározott szolgáltatási idő a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.
- Az Előfizető a hálózatban egyszerre egy eszközzel, számítógépről használhatja a Szolgáltatást kivétel, ha az Előfizetői Szerződés ezt máshogyan nem tartalmazza/. Amennyiben e megkötés ellen vét, a Szolgáltató, felszólítást követően, azonnali hatállyal szüneteltetheti a Szolgáltatást.
- Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés időtartamára az Előfizető a Szolgáltatási árlista alapján megállapított havi előfizetői díjat kell fizetni.
- Az Előfizető kérésére vagy az Előfizetőnek felróható okból történő szünetelés esetén a Szolgáltatás kikapcsolása az Előfizetői Szerződésben meghatározott mértékű egyszeri díj megfizetése **nélkül**, az újbóli visszakapcsolása egyszeri díj megfizetése **mellett** történik.
- Amennyiben az Előfizető 6 /hat/ hónap elteltét követően egy -Szolgáltató által kiküldött- felszólítás után nem intézkedik a Szolgáltatás visszakapcsolására, akkor az Előfizetői Szerződés megszűnik, és a Szolgáltató

jogosult az általános Szerződési Feltételekben meghatározott jogkövetkezményeket érvényesíteni, és berendezéseit visszakérni.

- 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 szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

### 9.3. **A Szolgáltató igény esetén, egyedi megrendelésre alkalmi Internet-szolgáltatást is nyújt.**

## 10. Az Előfizető nyilvántartása

- A Szolgáltató az Előfizetőkről nyilvántartást vezet. Ez a nyilvántartás számítógépen és papíron, írásos formában történik.
- A Szolgáltató az Előfizetőről számítógépes adathordozón dokumentálható nyilvántartást vezet, az adatvédelmi előírások figyelembevételével. A Szolgáltató az alábbi adatokat tartja nyilván az Előfizetőkről, melyek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükségesek: cég neve, cégjegyzékszám, cég adószáma, cég telephelyének címe, telefonszáma, bankszámlaszám, számlázási cím, kapcsolattartó neve, elérhetőségei, előfizető neve, anyja neve, a nyújtott és megrendelt szolgáltatás, a megrendelt szolgáltatás beszerelésének időpontja.
- Az Előfizetői Szerződés megkötése személyesen személyi igazolvánnyal, gazdasági társaságok esetében pedig cégbejegyző végzés és a cégjegyzési jog igazolásával történik. Szerződéskor a személyi igazolvány vagy a cégbejegyzésről másolatot készít a Szolgáltató a tulajdonos beleegyezésével.
- Az Előfizető a nyilvántartásba -saját adataiba- bármikor betekinthat.
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséig az Előfizető köteles az adataiban beálló változást 8 /nyolc/ napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel, és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

## 11. Az Előfizetői Szerződés módosítása:

- A Szolgáltatás hozzáférési helyének és/vagy címzésének megváltoztatása az Előfizetői kérésére az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, az Előfizetői Szerződés módosításával lehetséges. A Szolgáltató nem vizsgálja, és nem felel az új hozzáférési hely meg nem felelésével kapcsolatban.
- Az Előfizető a változásra okot adó körülmény bekövetkezése előtt 15 nappal köteles a változáshoz a Szolgáltató hozzájárulását és a Szerződés módosítását kérni.
- Az Előfizetői Szerződést írásban, a két Fél közös megegyezésével lehet csak módosítani, kivételt képeznek az alábbi esetek:

Az általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha:

- A Szolgáltatás lényeges elemei jogszabály vagy hatósági határozat következtében módosultak.
- A Szolgáltatás műszaki jellege különösen, technológiája alapvetően megváltozik.
- A Szolgáltató jelen Szerződés megkötésének napján érvényes díjai a díjszabás mellékletben találhatóak. A Szolgáltató jogosult indokolt esetben a Szolgáltatásainak árát megváltoztatni. Ezen változtatásról az Előfizetőt köteles a Szolgáltató a változás hatálybalépését megelőzően 15 nappal írásban -postai vagy elektronikus levélben-, vagy az ügyfélszolgálaton hirdetményként, vagy a honlapján tájékoztatni.

### 11.1. **A számlázási cím változása**

Az Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel, és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól. A Szolgáltató a számlázási címet az Előfizető kérésére módosítja. A változást, a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.

### 11.2. **Az Előfizető személyében történő változásról**

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be, úgy az Előfizető és annak jogutódja együttes kérelmére az Előfizetői Szerződés átírása szükséges a korábbi Előfizető kötelezettségeinek átvállalására és az esteleges hátralékok megfizetésére az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint. A Szerződés átírása esetén az új Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Mindezek mellett a Szolgáltató köteles az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel Szolgáltatást nyújtani és más távközlési szolgáltatók számára a piac és a velük fennálló kereskedelmi kapcsolat jellegének megfelelően a szolgáltatásokat kialakítani.

Az átírás költségét a szolgáltatási árjegyzék tartalmazza.

## 12. Az Előfizetői Szerződés felmondása, megszűnésének esetei

Bármelyik szerződő Fél jogosult a jelen Szerződés indoklás nélküli felmondására. Bármelyik Fél azonnali felmondással élhet, ha a másik Fél elmulasztja a jelen Szerződésben vállalt kötelezettségeit.

### 12.1. **Felmondás az Előfizető részéről**

A Szerződés felmondásának ideje 8 nap /rendes felmondás/. Ez idő alatt az Előfizető a megrendelt Szolgáltatás költségeit fizetni köteles /a Szolgáltatás tényleges használatától függetlenül/.

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani.

A Szerződés megszűnését követő első munkanapon az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas, sérülésmentes állapotban rendelkezésre bocsátani, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni.

Amennyiben a határozott időre szóló Előfizetői Szerződés a lejáta előtt az Előfizető felmondása miatt, vagy egyébként az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, az Előfizető köteles **a mindenkorli kedvezményes belépési díj és a kedvezmény nélküli belépési díj közti különbség ill** a Szerződés teljes idejére jutó havi előfizetési díjak és a kifizetett havi előfizetési díjak különbözetének kötbéreként történő megfizetésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket, eszközöket üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató igazolt kárát megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket, eszközöket nem a meghatározott időben bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből származó kárát, késedelmi kötbéreként érvényesítheti az Előfizető felé.

### 12.2. **A Szolgáltató részéről történő felmondás szabályai**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felmondás indoklásának közlésével, 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani /rendes felmondás/.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott, az Előfizető szerződésszegésére alapozott indokok alapján írásban mondhatja fel a Szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles /rendkívüli felmondás/.

Az EHT.134§. (7) alapján 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 díjtartozás megszerzését 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 Szolgáltató köteles írásban 8 napon belül felszólítani az Előfizetőt a Szerződésszegés megszüntetésére.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul a 3.1. pontban foglaltak szerint értesíteni.

A felmondásnak a következőket tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását az előző bekezdésben foglaltakról

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel az előző bekezdésekben leírt módon, feltételek szerint felmondhatja.

Amennyiben eredménytelen a 8 napos várakozási idő a Szolgáltató a Szerződést 15 napos határidővel felmondhatja különösen, ha:

- az Előfizető a Szolgáltatást vagy a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket, eszközöket a Szerződés ellen használja.
- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegését egy figyelmeztető /3.1. pont/ értesítést követően sem szünteti meg.
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljaira használja.
- az Előfizető a Szolgáltatást egy időben több helyen vagy több gépen használja kivéve, ha ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.
- harmadik Fél részére tovább adja, kivéve, ha ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult.
- a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések, eszközök használatának ellenőrzését megakadályozza.

### **12.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek között közös megegyezéssel, jogi személyiségű gazdasági társaság vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

A szerződés akkor szűnik meg, ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló minden tartozását teljesítette.

### **12.4. A Szolgáltató kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnésekor**

A Szerződés a Szolgáltató által történő felmondása esetén a Szolgáltatót csak abban az esetben terheli díj visszafizetési kötelezettség, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

Az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség csak a Szerződés megszűnésének időpontjáig terheli.

## **13. A szerződő Felek jogai és kötelezettségei:**

Felek megállapodnak abban, hogy az Internet Szolgáltatók Tanácsa által kiadott „Internet használati irányelvek” szabályzatban leírtakat magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

### **13.1. Adatkezelés és adatvédelem:**

A Szolgáltató az Előfizető adatait számítógépes adathordozóin tartja nyilván

A Szolgáltató köteles a Szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik Fél számára ne legyenek hozzáférhetőek.

A Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül az Előfizető nem használhatja fel a Szolgáltatásokat az eredetileg meghatározottól eltérő célokra. Ilyen esetben az Előfizető köteles az általa esetlegesen okozott károkért a Szolgáltatónak vagy a további érintett harmadik Feleknek fizetni. Az Előfizetőnek biztosított hozzáférési lehetőségek adatainak jogosulatlan harmadik Félnek történő átengedése vagy átruházása a Szolgáltató felé történő károkozásnak minősül.

A Szolgáltató az Előfizető adatait jogosult átadni- a megbízása alapján eljáró- számlázást, követelések kezelését, ügyfél-tájékoztatást végző, a számlázási jogviták rendezésére jogosult szervek részére a megbízás teljesítésének idejéig, valamint közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, a bíróságoknak, az eljárás jogerős lezárásáig.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor hozzájárulhat, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait /nevét, címét, telefonszámát stb./ kizárólag saját marketingjéhez használja fel.

Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szövegeket, képeket, jelképeket vagy jogosulatlan harmadik Fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotásokat vagy műveket.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy hatósági felkérésre az Előfizetőt az előzőekkel ellentétes magatartása miatt a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások használatában időlegesen vagy véglegesen a Szolgáltató korlátozhatja. Ezen korlátozás következtében történt esteleges, az Előfizető érdekkörébe eső károkozásért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli, vele szemben az Előfizető ilyen kártérítési igénytel nem lép fel és kizárólag az Előfizető felel harmadik személyek felé azok tartalmáért.

A Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató nem köteles törölni az Előfizető adatait a számítógépről, az előzőekben taglalt feltételek betartása mellett

### **13.2. Az Előfizető jogai**

Az Előfizető jogosult az általa megrendelt és a Szolgáltató által elfogadott szolgáltatások rendeltetésszerű használatára.

### **13.3. A használat átengedése másik személy részére**

Az Előfizető a Szolgáltatást, a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések, eszközök használatát nem engedheti át harmadik személy részére és a Szolgáltatás csak egy számítógépről használható, kivéve, egy olyan választható Szolgáltatáscsomag esetén, mely ezt lehetővé teszi, és ha az Előfizetői Szerződésben a Felek másként határoztak.

#### **13.4. A hozzáférés jogosulatlan átengedése harmadik Félnek**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást harmadik személy részére jogosulatlanul átengedi a Szolgáltató a 12.2. pontban meghatározott feltételekkel, módokkal és jogkövetkezményekkel a Szerződést felmondhatja.

#### **13.5. Az Előfizető kötelezettségei**

Az Előfizető a Szolgáltatás átadási pontján, csak olyan berendezéseket alkalmazhat, amelyek rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerint CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályokban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e a rendelet ide vonatkozó egyéb rendelkezéseit is.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető tulajdonában lévő, a Szolgáltatás átadási pontján a csatlakozó berendezésének nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásából eredő Szolgáltatás kieséséért vagy minőségromlásáért, a beállítás, telepítés hibájáért.

A Szolgáltató a tulajdonában lévő berendezések, eszközök rendeltetésszerű használatát jogosult ellenőrizni.

A Szolgáltató a tulajdonában lévő berendezéseket csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, címen, telephelyen lehet használni.

Az Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések használatának helyszíni ellenőrzését. Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat a Szolgáltató részére megfizetni.

#### **13.6. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések, eszközök üzemeltetésével járó költségek az Előfizetőt terhelik /pl.: villámvédelmi berendezések, tápfeszültség díja stb./.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon és címen rendeltetésszerűen használni, azon semmilyen átalakítást nem végezhet. Köteles azt a tőle telhető módon mindenfajta rongálódástól megóvni.

Az Előfizető köteles a nem rendeltetésszerű használatból, szakszerűtlen kezeléssel, rongálódásból eredő javítási és egyéb költségeket, Szolgáltatót ért kárt, az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az abban meghatározott esetleges kötbért, valamint a Szolgáltató kötbért meghaladó kárát megfizetni.

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések rendeltetésszerű használata mellett bekövetkezett meghibásodása vagy üzemképtelensége esetén a Szolgáltató vállalja, hogy a berendezéseket megjavítja, vagy csere berendezést biztosít.

Rongálódást, meghibásodást, a berendezés elveszését az Előfizető köteles haladéktalanul a hibabejelentő telefonszámán, vagy az ügyfélszolgálatnál bejelenteni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések javítását, karbantartását csak a Szolgáltató, illetve a megbízottjai végezhetik.

#### **13.7. A Szolgáltatás-hozzáférési pont hibaelhárításának és ellenőrzésének módja**

Az Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések, eszközök használatának helyszíni ellenőrzését.

Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat a Szolgáltató részére megfizetni.

### **14. A Szolgáltató jogai**

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat, Szolgáltató általi másolása, bármilyen sokszorosítása, felhasználása - kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátárolást- tilos. A Szolgáltató minden tőle telhető köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik Fél ezzel ellentétes magatartást nem folytathasson.

#### **14.1. Az Előfizetők forgalmának ellenőrzése**



észlelhető, Előfizető kérheti a szolgáltatás helyszíni bevizsgálását, melynek díjazása egyedi ár alapján történik. Ezen díj megfizetése csak abban az esetben fizetendő, ha a meghibásodás a Szolgáltató meghibásodásából származik.

Amennyiben előfizető ezt nem kéri, a bejelentést Szolgáltató nyilvántartásában, mint nem észlelhető hibát rögzíti, későbbiekben csak statisztikai céllal vizsgálja a bejelentést, a rendelkezésre állás és megfelelőségi szempontból nem veszi figyelembe.

Rádiós (WLAN) előfizetések esetén megfelelő a kapcsolat minősége, ha az alábbi paramétereken belül van:

- válaszidő maximum átlagosan 2000 msec alatt van
- csomagvesztés átlagosan 20 % alatt van
- sebesség átlagosan meghaladja a szerződésben garantált sebességet (ez kizárólag előfizetőnél Szolgáltató szakembereinek mérése alapján állapítható meg szűrőpróba szerűen szükség esetén)

A csomagvesztéséget, válaszidőt és tényleges maximális sebességet kizárólag akkor áll módjában Szolgáltatónak mérnie előfizető eszköze, számítógépe felé, amennyiben azt technikailag Előfizető biztosítja. Amennyiben erre nincs mód, és előfizető hibát jelez, úgy a hiba felderítését kizárólag Előfizetőnél lehetséges elvégezni. Ennek megakadályozása esetén mindennemű kártérítési kötelezettsége alól Szolgáltató mentesül és követelheti kára megtérítését.

Szolgáltató hálózatán kívülre, átlagosan minden szerverre, amelyre szolgáltató saját szerveréről tesztméréseket végez:

- válaszidő maximum átlagosan 2000 msec alatt van
- csomagvesztés átlagosan 6% alatt van.

### 15.3. A megfelelőségi mérési módszer

Szolgáltató saját eszközein folyamatosan monitorozza szolgáltatása minőségét.

#### 15.3.1. Forgalmómérés

Szolgáltató grafikon (mrtg) segítségével jeleníti meg a router-en átmenő forgalmat az Internet felé és az Internet irányából hálózata felé. A mérés 5 percnként, mintavétel segítségével történik.

Szolgáltató grafikon (mrtg) segítségével jeleníti meg az egyes előfizetők aktuális forgalmát. A mérés 5 percnként, mintavétel segítségével történik.

A forgalom mérése a pillanatnyi forgalmat tükrözi minden esetben és nem alkalmas a maximálisan elérhető sávszélesség megjelenítésére.

#### 15.3.2. Csomagvesztés:

Szolgáltató grafikon (smokeping mrtg) segítségével jeleníti meg az Internet felé, valamint a saját hálózatában található eszközök csomagvesztését a mérést végző eszközökhöz képest. A mérés alapja 5 percnként elküldött 56 byte hosszú, 100 db. csomag hibaaránya.

#### 15.3.3. Válaszidő

Szolgáltató grafikon (smokeping) segítségével jeleníti meg az Internet felé, valamint saját hálózatában található eszközök válaszidejét a mérést végző eszközökhöz képest. A mérés alapja 5 percnként elküldött 56 byte hosszú, 100 db. csomag átlagos válaszideje.

#### 15.3.4. Maximális sebesség

Kizárólag Előfizetői panaszbejelentés alapján Előfizetőnél helyszínen végzett alkalmi mérés alapján végezhető, valamint új kapcsolat kiépítésekor a kiépítést végző szakember végezheti el. A mérést Előfizetőnek külön kérnie kell.

A mérést Szolgáltató díjmentesen kizárólag abban az esetben végzi el, amennyiben Előfizető forgalmi statisztikája azt látszik igazolni, hogy a minimális sávszélesség nem áll rendelkezésre és ezt a helyszíni mérés is alátámasztja.

A mérés alapja két mérési eredmény összevetése: Szolgáltató saját hálózatán belüli mérés és az Internetről történő letöltés mérése.

A mérést kétféle protokollon végezheti szolgáltató: FTP (21 port) és/vagy WWW (80 port). Ezen eredményeket Szolgáltató a mérési jkv.-ben feltünteti.

A mérés azt a célt szolgálja, hogy Szolgáltató megállapíthassa az előfizetői szerződésben garantált sávszélesség és a ténylegesen elérhető maximális sávszélesség egymáshoz való viszonyát. Szolgáltató kizárólag a garantált sávszélességet

garantálja, az ennél nagyobb letöltési sebesség kizárólag abban az esetben érhető el, ha azt Szolgáltató hálózatának terheltsége – rádiós szolgáltatás esetén a környezeti tényezők – azt lehetővé teszik.

#### 15.3.5. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató által üzemeltetett hálózatfigyelő rendszer (Nagios) naplófájljai alapján számított rendelkezésre állási idő. A rendelkezésre állás számítása:

$$\frac{\sum_{\text{év}} \text{perc} - \sum_{\text{év}} \text{kiesett\_perc}}{\sum_{\text{év}} \text{perc}}$$

#### 15.3.6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. [óra]

Minimális érték: 72 óra

Célérték: 24 óra

Mérési módszer:

A Szolgáltató által üzemeltetett hálózatfigyelő rendszer (Nagios) naplófájljai alapján számított teljes kiesés, ami a teljes kiesés kezdetétől a szolgáltatás teljes vagy részleges visszaállításáig tart.

$$\sum_{\text{év}} \text{teljes\_kiesés\_elhárítási\_idő\_perc}$$

#### 15.3.7. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

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

Minimális érték: 14400 perc

Célérték: 7200 perc

Mérési módszer:

A Szolgáltató által üzemeltetett hálózatfigyelő rendszer (Nagios) naplófájljai alapján számított, az előfizetők legalább 10%-át érintő kiesés, ami a kiesés kezdetétől a hiba teljes vagy részleges (a szolgáltatás az előfizetők kevesebb, mint 10%-a számára nem elérhető) javításáig tart. Mérési módszer:

$$\sum_{\text{év}} (\text{hibaelhárítási\_idő\_perc})$$

Szolgáltató vállalja továbbá, hogy a fentiek kívül az alábbi adatokat is szerepelteti az éves összefoglaló jelentésében:

- Előfizetői panaszok száma
- Minőségi panaszok száma
- A jogos minőségi panaszok száma
- A számlapanaszok száma
- A jogos számlapanaszok száma
- Az ügyintézés elleni panaszok száma

#### 15.3.8. A garantált fel és letöltési sebesség

A garantált le és feltöltési sebességeket – A Szolgáltatások árlistája”szerint - az adott előfizetői csomagok tartalmazzák.

#### **15.3.9. A hibák elhárításának ideje**

Az Előfizetőkkel kötött szolgáltatási szerződésekben a Szolgáltató garantálja a saját hálózatán történő Szolgáltatást éves szinten a jelen általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékekkel. A Szolgáltató a Szolgáltatás kiesése esetén – vis major kivételével- a hiba elhárítását az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon és időn belül megkezdi és elhárítja. Ez az idő 24 óra, de maximum 72 óra lehet.

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót
- a hibajelenség leírását
- a hibabejelentés időpontját / év, hónap, nap, óra/
- a hiba okát
- a hiba elhárításának módját és időpontját /év, hónap, nap, óra/
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját /év, hónap, nap, óra/

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

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
- a hiba kijavítását megkezdte
- a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjcsökkentést alkalmazza

A Szolgáltatás kiesése esetén a hiba elhárítását a Szolgáltató végzi, mely hibaelhárítás során a Szolgáltató igénybe vehet általa megbízott alvállalkozókat.

#### **16. A díjfizetés módja, rendje**

A Szolgáltató jelen Szerződés megkötésének napján érvényes díjai a mellékletben található. A Szolgáltató jogosult indokolt esetben a szolgáltatásainak árát megváltoztatni.

A Szolgáltató havonta számlázza le az Előfizetőnek az általa igénybe vett Szolgáltatások ellenértékét.

Az Előfizető köteles a díjakat jelen általános Szerződési Feltételek illetve az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megfelelően a megadott határidőre megfizetni. A fizetés a számla kézhezvételétől számított *8 napon* belül esedékes.

Ennek alapján az Előfizető köteles a számlák kifizetését 8 naptári napos banki átutalással, postai befizetéssel vagy a Szolgáltató bármely ügyfélszolgálatán készpénzben kifizetni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az Előfizetői Szerződésben.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgálatoknál bejelenteni. E bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Előfizető elmulasztja, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás szüneteltetésére, jelen általános Szerződési Feltételek 9.2.pontjában meghatározott feltételek szerint.

Az Előfizető a hátralékának egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételten igénybe a Szolgáltatást.

Az EHT.134§. (7) alapján 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 díjtartozás összegszerűségét 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.

#### **17. A kártérítésről**

Az Internet Szolgáltatás az Előfizetői Szerződésben meghatározott minimális rendelkezésre állási időt meghaladó és Szolgáltatónak felróható okból bekövetkező üzemzavara esetén a Szolgáltató a szolgáltatási díjat idő arányosan csökkentheti, mely az általános Szerződési Feltételek 21. pontjában olvasható.

A szerződésszegés jogkövetkezményeit /díjvisszatérítés, kötbér, esetleges kártérítés stb./ a jelen általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés rendelkezik a polgári jog szabályai szerint.  
A Szolgáltató köteles a Szerződés teljesítése során tudomására jutott dokumentációkat, adatokat és egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik Fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles az Előfizető igazolt kárát megtéríteni.

## **18. A szerződő Felek kölcsönös felelőssége**

### **18.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető köteles az egyszeri belépési díjat és a havi előfizetési díjat esedékességekor maradéktalanul kiegyenlíteni.

A díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő 8 nap elteltével a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja, és az Előfizetői Szerződést az eredménytelen fizetési felszólítás kiállításától számított 15 nap elteltével 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamatot számít fel a Szolgáltató.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek felróható okból a vállalási időszak lejárta előtt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben meghatározott teljes díj figyelembe vételével a fennmaradó díjakat megfizetni.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek felróható okból a Szerződés lejárta előtt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben meghatározott teljes díj figyelembe vételével a fennmaradó díjakat megfizetni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, helyen rendeltetésszerűen használni, gondoskodni a berendezések jó állapotának megőrzéséről, megóvásáról, továbbá a Szerződés megszűnése esetén a megszűnést követő munkanapon rongálásmentes, sérülésmentes, üzemképes állapotban a Szolgáltató részére bocsátani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket nem az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, helyen, nem rendeltetésszerűen vagy egyébként Szerződésnek ellentmondó módon használja, a Szolgáltató a 12.2.pontban meghatározottak szerinti jogkövetkezményekkel és feltételek mellett a Szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket nem, vagy nem üzemképes állapotban adja vissza, köteles a Szolgáltató részére a berendezések értékének megfelelő kártérítés fizetni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató igazolt kárát megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéseket nem a meghatározott időben adja vissza, a Szolgáltató az ezen késedelemből igazoltan származó kárát, és a mindenkori egyszeri belépési díj összegét, mint kötbért is érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése az Előfizetőnek felróható okból nem teljesíthető, az Előfizető köteles a Szolgáltató kárát megtéríteni és a Szolgáltató szabadul a teljesítési kötelezettsége alól. Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult az Előfizető magatartása miatti Szerződés megszüntetésére vonatkozó jogkövetkezményeket alkalmazni.

### **18.2. A saját hálózati Internet-szolgáltatás viszonteladásáról**

A Szolgáltató az Előfizető által a szolgáltatás viszonteladásához nem járul hozzá, de a Felek az Előfizetési Szerződésben ettől eltérően is megállapodást köthetnek.

## **19. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a jogszabályokban, jelen Általános Szerződési Feltételekben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon nyújtani

### **19.1. Késedelmes teljesítés esetén**

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő okból /adatszolgáltatási, közbenső Előfizető által biztosított szolgáltatások késedelve, munkaterület átadási késedeleméből eredő késedelem stb./ nem lehet megkezdni.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szerződés megkötésétől számított **45 napon** belül megkezdeni. Jelen általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőtől a Felek az Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

Amennyiben a Felek az Előfizetői Szerződésben más teljesítési határidőben állapodnak meg, úgy az Előfizetői Szerződésben meghatározott határidőt kell érvényesnek tekinteni.

Új szerződés esetén ha a szolgáltató a vállalt időn ( 45 nap) nem kezdi el a szolgáltatást, akkor az előfizető jogosult kötbér igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be /átírás/.

Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének határidejét a Szolgáltató az általános Szerződési Feltételekben határozza meg /45 nap, 4.000,-Ft+áfa/. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb az átírás kérelmezésétől számított 60 napnál.

A meghatározott 45 napos határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

## **20. Az ügyfélszolgálati tevékenység rendje**

A Szolgáltató az 2. pontban meghatározott helyen, ügyfélszolgálati irodát működtet az ott meghatározott és kiírt felfogadási időben.

Az Előfizető az ügyfélszolgálatnál, valamint szóban vagy írásban bejelentést tehet, amelyet a Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni.

A Szolgáltató előfizetői részére [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu) címen folyamatos napi 24 órás, évi 365/366/ napos hiba bejelentési, észrevételezési, technikai segítség-kérelmi lehetőséget biztosít.

Biztosítja továbbá a munkanapokon történő 8.00- 16.30 óra közti időben a hiba bejelentési lehetőségek fogadását az ASZF 2. pontjában leírt ügyfélszolgálati telefonszámokon.

Ingyenes elérhetőséget az ügyfélszolgálatához, az [ugyfelszolgalat@haninet.hu](https://www.msn.com/live/messenger) MSN LIVE Messenger-el biztosít.

A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül vizsgálja és az eredményről írásban értesíti az Előfizetőt.

Az Előfizető Szolgáltatással kapcsolatos mindennemű észrevételével, gondjával, panaszával az ügyfélszolgálat foglalkozik.

## **21. Hibás teljesítés**

A Szolgáltatás kiesésének kell tekinteni a Szolgáltatásnak egy vagy több végponton bármely okból történő, átmeneti jellegű megszakadását, a Szerződés szerinti műszaki követelmények be nem tartását, kivéve a Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését illetve az Előfizető érdekkörében történő kieséseket.

Amennyiben a Felek az Előfizetői Szerződésben más minőségi célértékekben állapodtak meg, úgy az Előfizetői Szerződésben meghatározott minőségi célértékeket kell érvényesnek tekinteni.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a 72 óra rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az előzőekben leírtak nem teljesítése esetén a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig.

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 díj átlaga alapján egy napra kivetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett /felhasznált/ díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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.

Egy Internetes összeköttetés vonatkozásában a Szolgáltatás hibás teljesítésnek minősül, amennyiben az éves Szolgáltatás kieséses időtartama meghaladja a vállalt éves rendelkezésre állás alapján számított maximális kiesési időt, vagy ha a Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibát nem háritotta el.

Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt kártérítés illeti meg /melyet a 12 hónapos időszakot követő számlában vagy a végszámlában ír jóvá a Szolgáltató/ az Előfizető részére.

Az Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető további jogait a Szolgáltatás hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén. A Szolgáltató felelőssége a saját tulajdonában lévő berendezésekre, eszközökre terjed ki. A Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

## **22. Díjszabás**

A Szolgáltató csak az Előfizető által ténylegesen igénybe vett Szolgáltatást számlazza ki az Előfizetői Szerződés és a jelen általános Szerződési Feltételek által meghatározott díjak szerint.

A Szolgáltató a díj visszafizetési kötelezettségét a tárgyhónapot követő második hónap, illetve az éves rendelkezésre állásnak nem megfelelő teljesítés esetén a tárgyévet követő február havi számláján írja jóvá az Előfizető részére.

A havi előfizetési díj a tárgyhónapot követő hónapban esedékes, az egyszeri belépési díj a teljesítést követően.

A Szolgáltatás díjazása a bérelt vonali Szolgáltatás esetén szabad áras. A Szolgáltatások díja az Előfizetői Szerződésben kerülnek meghatározásra.

Az Előfizetők esetében a Szolgáltatónál érvényben lévő árlistában kínált Szolgáltatás típusokhoz tartozó díjazás érvényes.

A Szolgáltatás díja a Felek kölcsönös megállapodása alapján, az Előfizetői Szerződés módosításával változik.

A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások díjazása:

A Szolgáltató Szolgáltatásai egyszeri belépési, valamint havi előfizetési díj fizetése mellett vehetők igénybe.

Az Internet- és IP szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak:

- egyszeri belépési díj
- havi előfizetési díj

A havi előfizetési díj mértéke függ az igényelt összeköttetés sávszélességétől, a végpontok földrajzi távolságától, a Szolgáltatás típusától, az igénybe vett kiegészítő Szolgáltatásoktól, valamint a Szerződés időtartamától.

A díj tartalmazza:

- adatátvitel díját
- az összeköttetés fenntartásának díját
- az összeköttetések folyamatos felügyeletének, üzemeltetésének és karbantartásának díját

A díj nem tartalmazza az Előfizető telephelyén belül történő fizikai áthelyezések díját

A havi forgalmi díj a Szolgáltató saját hálózatán működő Internet-szolgáltatásainál nem értelmezhetők, mert a havi előfizetési díjak korlátozás nélküli adatátvitelt tesznek lehetővé.

Az Előfizetők esetén a Szolgáltatónál érvényben lévő árlistából az Előfizető által választott Szolgáltatási típusokhoz tartozó, az Előfizetői Szerződésben rögzített forgalmi díjak tartoznak.

## **23. Az egyszeri díjak mértéke (Szolgáltatások Árlistája szerint érvényes)**

### **23.1. A bekapcsolási díj**

A Szolgáltatás indítását az Előfizető egyszeri díj megfizetés mellett veheti igénybe. A Szolgáltatás egyszeri díja a szolgáltatás igénybevételelől az összeköttetés sávszélesség és használati igényétől és a Szerződés időtartamától függ.

Az egyszeri díj tartalmazza:

- a helyszíni felmérés költségét
- a telepítést és annak járulékos költségét
- a Szolgáltatáshoz szükséges technikai eszközök költségét

## 23.2. Egyéb díjak:

### 23.2.1. Kiszállási díj

Az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy hibaelhárítást nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a díjszabás szerinti kiszállási díjat a Szolgáltató részére megfizetni.

Előfizetői hibabejelentésre az előfizetőnél történő helyszíni hibajavításkor abban az esetben, ha a hiba az előfizetői eszközünek meghibásodása / hardver, vagy szoftver / miatt állt elő, vagy a bejelentett hiba a helyszínen nem áll fenn, az előfizető köteles a kiszállási díj megfizetésére. A kiszállási díj a hibaelhárítás megkezdését követő első munkaóra díját is tartalmazza. A helyszíni javítás további óradíja bruttó 3500Ft/óra.

### 23.2.2. A szolgáltatás szüneteltetési díja

Az Előfizető kérésére ideiglenesen szüneteltetett Szolgáltatás kikapcsolásakor a Szolgáltató egyszeri díjat **nem** számít fel.

### 23.2.3. Szerződés átírásának díja

Az Előfizető díjazás ellenében írásban kérheti a Szerződés átírását, ha az Előfizető személyében Szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás áll be. Az átírás nem jelenti a Szerződés feltételeinek módosítását.

## 24. Kedvezményekről

A Szolgáltató a kedvezményeket egyedileg állapítja meg, a kedvezmények mértékét az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

## 25. A Szolgáltatás megfelelése Előfizetői szempontból

### 25.1. A Szolgáltatás hozzáférési pontján történő használhatóság

A Szolgáltató által használt hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az IEEE802.11a, b, g szabványok tartalmazzák. A Szolgáltatás nyújtásának minőségi célértéke a választott előfizetői csomag szerinti minimum garantált sebesség, melyet a Szolgáltató folyamatos vizsgálata alatt tart. A Szolgáltatás nyújtásának minőségi célértékei a jelen általános Szerződési Feltételekben rögzített paramétereitől a felek az Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

### 25.2. Bit hiba-arány hozzáférési vonalanként

Az előfizetői hozzáférési ponton mérhető bithiba arány WLAN és vezetékes szolgáltatás esetén 20%

A bithiba mérését a Szolgáltató automatikus diagnosztikai rendszerén keresztül automatikusan végzi el.

A mérések véletlenszerű mintavételezéssel az előfizetők min. 10%-nál történnek. A mérés élő kapcsolattal rendelkező előfizetőknél történik.

Abban az esetben, ha az adott pillanatban nincs lehetőség az adott mintavételre, akkor a szolgáltató a meglévő adatok felhasználásával a hiányzó adatokat becsléssel állapítja meg.

A mérés módszer a PING szolgáltatás igénybevételével történik, alapértelmezett hálózati beállításokkal.

A mérés időtartama 10 sec, mérési ciklus 1 sec.

## 26. Vis Major

Vis Major bekövetkeztekor a szenvedő Felel köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapotodnak meg.

A Felek mentesülnek a Szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket előre nem látható, Vis Major bekövetkezte akadályozta, ilyen pl.: elemi csapások, tűzvész, árvíz, honvédelmi törvényben feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések, jogszabályi változások, rendkívüli időjárási viszonyok stb..

Az Előfizető elköltözése esetén, amikor a szolgáltatás helyét az Előfizető megváltoztatja, és olyan területre kívánja az szolgáltatást áttelepíteni ahol a Szolgáltatónak nincs lehetősége a szolgáltatást hasonló, az előző helyhez képest történő műszaki lehetőségekkel nyújtani, úgy ez szerződésbontás, és az Előfizető részéről történő felmondásnak minősül, így nem része a Vis Majoroknak.

## **27. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslata**

Az Előfizető a kifogását írásban nyújthatja be a Szolgáltatóhoz. Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlán szereplő, fizetési határidőig kifogásolhatja. A számlákkal kapcsolatos panasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

A Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásába veszi, megvizsgálja, ezután a megalapozottan kifogásolt díj, az Előfizetői Szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a következő számlán jóváírja.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás műszaki tartalmával szemben kifogással él, akkor a Szolgáltató köteles azt kivizsgálni és az eredményt 30 napon belül írásban megküldeni az Előfizető számára.

Amennyiben a Felek egymással nem tudnak megegyezni, ha ez nem lehetséges, akkor az Előfizetői Szerződésből eredő vitájuk ügyében, a területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hivatalhoz ([www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)), majd a Pest Megyei Bírósághoz fordulhatnak ([www.pmbirosag.hu](http://www.pmbirosag.hu)).

1. melléklet Előfizetői Szerződés

Szerződés száma:...../.....

Előfizető IP címe.....

**ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Szélessávú internet szolgáltatásra 2010. szeptembet 1-től

amely létrejött egyrészről a **SZOLGÁLTATÓ:****Ügyfélszolgálat:** 9200, Mosonmagyaróvár,  
Kökény.u.9.**Nyitva tartás:** H - P: 8:00 - 16:30

SZ - V: zárva

**Telefonszám:** mobil: +36 30 684-4184

36 20 482-0203 vagy 36 70 428-5151

tel/fax: + 36 96 207-780

**Email:** [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)**Web oldal:** [www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)**4 - COM Távközlési Szolgáltató Kft.****Székhely:** 2011 Budakalász Káplán u.8.**Cégjegyzékszám :** 13-09-098283**Adószám:** 13239392-2-13**Bankszámlaszám:** 11711041-29910719**Másrészről, egyéni előfizető esetén:**

<b>Szerződő fél neve:</b>
<b>Leánykori neve:</b>
<b>Anyja neve:</b>
<b>Születési helye és ideje:</b>
<b>Személyi igazolvány száma:</b> <b>Adószám:</b>
<b>Állandó lakcím:</b>
<b>Állandó lakcím irányítószám:</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Számlázási cím, tartózkodási hely:</b>
<b>Számlázási cím, tartózkodási hely: irányítószám</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Telefonszáma:</b>

**vagy, Közületi előfizető esetén:**

<b>Cégszerű elnevezés:</b>
<b>Székhely irányítószám</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Székhely:</b>
<b>Adószám:</b>
<b>Cégjegyzékszám:</b> <b>Bankszámlaszám:</b>
<b>Képviselő neve:</b> <b>Telefonszáma:</b>
<b>Képviselő születési helye és ideje:</b>
<b>Számlázási cím:</b>
<b>Számlázási cím: irányítószám</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**Díjcsomag :**Egyéni: **NET 1** 1536/256 kbit/s **NET 2 3072**/ 386 kbit/s **NET 3 5120**/ 512kbit/sÜzleti: **Business 1** 2048 / 512 kbit/s **Business 2** 4096 / 1024 kbit/s **Business 3** 6124 / 1024 bit/sTársasházi: **Társasház** 2048 / 196 kbit/s Egyéb: .....**Garantált le- és feltöltési sebesség:** .....Kbit/s

Létesítés helye:    

A megrendelt szolgáltatáshoz tartozó választható email címek (aláhúzással kérem jelölni, ha haninetes e-mail fiók):

Email cím DOMAIN végződése	<u>felhasználónév</u> @haninet.hu	vagy a következő:
----------------------------	-----------------------------------	-------------------

	Felhasználó név	Jelszó
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

### 1. SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

- 1.1. A Szolgáltató előfizetői számára **-részben** rádiós hálózaton keresztül - teljes körű Internet elérést nyújt, szerződés szerint lehetővé téve az e-mail, WWW, FTP. A szolgáltatások ára egyszeri bekapcsolási díjból, havi alapidőből tevődik össze a mindenkor érvényes árlista szerint.
- 1.2. A szolgáltatást NAT-olt, azaz nem önálló IP címmel valósítja meg a szolgáltató. Szolgáltató nem járul hozzá, hogy a szolgáltatást az előfizető saját WEB szerver üzemeltetésére használja. Fix IP cím szolgáltatás megrendelésére külön szerződés keretében van lehetőség.

### 2. DÍJSZABÁSOK

A szolgáltató általános szerződési feltételei az ügyfélszolgálati irodában tekinthetők meg, valamint letölthetők az internetes weboldalunkról: [www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)

### 3. ÉRVÉNYESSÉGI, HÜSÉGNYILATKOZAT ÉS EGYÉB FELTÉTELEK

- 3.1. A szerződést az aláírás napjától határozatlan időtartamra kötik, amelyet bármelyik fél -minimum 8 nap felmondási idővel és csak írásban mondhat fel.
- 3.2. Az előfizető a szolgáltatóval  év hűségben egyezik meg, mely idő alatt az előfizető nem mondja vissza, vagy szünetelteti a szolgáltatást. Ellenkező esetben az előfizető vállalja, hogy a kedvezménybe adott összeget a szolgáltatás igénybevételének utolsó napjáig a szolgáltató számlájára befizet a használat erejéig. A szerződés lejárat előtti felmondása esetén a lejáratig esedékes díjak egy összegben kerülnek kiszámlázásra, melynek kiegyenlítését a megrendelő vállalja. VIS major esetén a szerződéstől a felek elállhatnak. Az esetleges áthelyezés költségeit a megrendelő viseli.
- 3.3. Hűségnyilatkozat alatti időben visszamondott szerződések után az **előfizetőnek kötelessége az engedményes beszerelési díj és a hűség vállalása nélküli beszerelési díj (szerződéskötéskor haqtályos árjegyzék szerint) közti időarányos rész , valamint a Szerződés teljes idejére jutó havi előfizetési díjak és a kifizetett havi előfizetési díjak különbözetének kötbéreként történő megfizetése a szolgáltató részére.**

### 4. SZÁMLÁZÁS

- 4.1. A számlázás -ha a felek másként nem rendelkeznek - havonta történik, amely a tárgy hónapot követő hónap 15. napjáig fizetendő. A megrendelő vállalja, hogy a benyújtott számla ellenértékét a fizetési határidőig kiegyenlíti, az alábbi formában:

-átutalja                       -csekkben befizeti                       -készpénzben kiegyenlíti

- 4.2. Amennyiben a Megrendelő a számlát a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a jegybanki alapkamat kétszeresét számítja fel, továbbá az általános szerződési feltételekben szereplő határidőkkel szüneteltetheti, végső esetben egyoldalúan felmondhatja a szerződést, amikor a lejáratig hátralevő díjak egy összegben esedékesek lesznek.
- 4.3. Számlázási reklamáció esetén a [szamlazas@haninet.hu](mailto:szamlazas@haninet.hu) e-mail címre küldjön levelet.

## 5. DÍJAK

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató árait, és vállalkozási feltételeit az ágazati árváltozások szerint maximum az infláció 150%-áig szabadon módosíthatja. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató díjváltozásra vonatkozó írásbeli közlését követő 15 napon belül nem tesz írásban kifogást, vagy a közölt díjat megfizeti, a díjváltozás a közölt tartalommal a felek között elfogadottnak minősül.

## 6. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 6.1. A megrendelő számítógépének illetve adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája miatti leállás díjvisszatérítésre nem jogosít.
- 6.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás kiépítéséhez Szolgáltató belső munkákat végezhet ingatlanán. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató hálózatához való hozzáférést biztosító eszközök tápáram ellátását biztosítja. Az Előfizető elfogadja, hogy mindezekre vonatkozóan a Szolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető.
- 6.3. Az előfizetői hozzáférési hálózathoz való csatlakozást biztosító eszközöket Szolgáltató bocsátja rendelkezésre a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartamára. A szolgáltatás kizárólag ezekkel az eszközökkel vehető igénybe. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy ezek az eszközök Szolgáltató tulajdonát képezik. Elvesztés, megrongálódás esetén Megrendelő teljes kártérítéssel tartozik a Szolgáltató felé.
- 6.4. Előfizető nyilatkozik, hogy az általa itt megadott adatok a valóságnak megfelelnek és vállalja, amennyiben az adatokban változás következik be, arról Szolgáltatót 8 napon belül írásban tájékoztatja. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő késedelmek, károk az adatszolgáltatót terhelik.
- 6.5. A jelen szerződésben nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak irányadók. Az ÁSZF (Általános Szerződési Feltételek) megtekinthető Szolgáltató honlapján ([www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)) és ügyfélszolgálati irodájában (9200 Mosonmagyaróvár, Kókény.u.9. és székhelyén 2011. Budakalász. Káplán. U. 8).
- 6.6. Az Előfizető az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja. A felek által aláírt szerződés a szolgáltatás megkezdésének napján lép hatályba.
- 6.7. Ezt a szerződést a felek két eredeti példányban írták alá, amelyből egy példányt a szolgáltatás megkezdésekor az Előfizető tart meg, a másik aláírt példányt pedig a Szolgáltató.
- 6.8. A Szolgáltató csak Internet hozzáférést biztosít, az Interneten továbbított illetve elért információk tartalmáért felelősséget nem vállal.
- 6.9. Az érvényes szolgáltatási árjegyzék tartalmazza a maximális letöltési sebességeket a vezeték nélküli **vagy vezetékes** végpont, a szolgáltató és az Internet között. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a rendelkezésre állás éves átlagban 95%. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a rendszeren kívüli, Internet felé irányuló vonalak sebessége nem csupán a szolgáltatótól függ. Az átmeneti sebességcsökkenések nem minősülnek a szolgáltatás nem teljesítésének.
- 6.10. az általános szerződési feltételek 18. pontja tartalmazza a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét.

**7. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, HIBABEJELENTÉS**

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: **+36 30 684 4184. 30 20 482-0203 vagy 36 70 428-5151**. Hibabejelentés munkaidőben a fenti számon, munkaidő után pedig a [helpdesk@haninet.hu](mailto:helpdesk@haninet.hu) -email címen lehetséges a szolgáltató által kiadott email címről küldött levélben. Ügyfélszolgálat e-mail címe: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

**8. ADATKEZELÉS**

Az előfizető hozzájárul az EHT. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához:

IGEN

NEM



## 2. melléklet Szolgáltatás megrendelő lap

<b>4- COM Távközlési Szolgáltató Kft.</b>	
Haninet ügyfélszolgálat	
9200 Mosonmagyaróvár, Kőkény u. 9	



## SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELŐ LAP

<b>Szerződő neve:</b>						
<b>Telepítési cím:</b>						
<b>Napközbeni elérhetőség, lehetőleg mobil telefonszám:</b>						
<b>Választott díjsomag:</b>						
<b>Választott Hűségnyilatkozat:</b>	<b>0 év</b>		<b>1 év</b>		<b>2 év</b>	
<b>EGYSZERI BELÉPÉSI DÍJ:</b>	<b>Ft+ÁFA</b>		<b>Ft+ÁFA</b>		<b>Ft+ÁFA</b>	
<b>MEGJEGYZÉS:</b>						

ALULÍROTT, A MAI NAPON MEGRENDELEM A 4-COM KFT-TŐL A FENTI ADATOKKAL ÉS FELTÉTELEKKEL A HANINET RÁDIÓS INTERNET SZOLGÁLTATÁST. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁST MÉGSEM VESZEM IGÉNYBE, ÚGY AZT AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELÉ ÍRÁSBAN BEJELENTEM. ELLENKEZŐ ESETBEN A HELYSZINEN TÖRTÉNŐ LEMONDÁS ESETÉN A KISZÁLLÁSI DÍJAT AZAZ 3.600,- Ft ÖSSZEGET A HELYSZINEN MEGFIZETEM.

DÁTUM:

\_\_\_\_\_

ALÁÍRÁS:

\_\_\_\_\_



3. Sz. Melléklet.

9200 Mosonmagyaróvár, Kökény u. 9. Nyitva: H-P: 8-16.30

Tel/Fax.: 96/207-780 Mobil: 30/684-4184, 20/482-0203, 70/428-5151

WEB: [www.haninet.hu](http://www.haninet.hu) Információ: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu) Számlázási info: [szamlazas@haninet.hu](mailto:szamlazas@haninet.hu) Technikai segítség: [helpdesk@haninet.hu](mailto:helpdesk@haninet.hu)

**2010. Szeptember 1-e után szerz ődött előfizetők esetében**

### LAKOSSÁGI INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁRJEGYZÉKE

Csomag	Max. sebesség Le/fel	E-mail cím <a href="mailto:xyz@haninet.hu">xyz@haninet.hu</a>	Webtárhely <a href="http://www.haninet.hu/xyz">www.haninet.hu/xyz</a>	Egyszeri Belépési díj			Havidíj		
				Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség	Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség
NET 1	1536/256Kbps	1 db	10 Mb	nem elérhető	12 000 Ft	11 000 Ft	nem elérhető	3 500 Ft	3 000 Ft
NET 2	3072/386 Kbps	2 db	20 Mb	30 000 Ft	11 000 Ft	10 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft	4 500 Ft
NET 3	5120/512Kbps	5 db	30 Mb	nem elérhető	10 000 Ft	9 000 Ft	nem elérhető	7 000 Ft	6 000 Ft

Lakossági csomagjaink díjai az ÁFA-t tartalmazzák.

**Minden csomagunk korlátlan letöltési adatforgalommal!**

**Garantált letöltési/feltöltési sebességek csomagok szerint; „NET 1”: 256/98Kbps, „NET 2”: 512/128Kbps, „NET 3”: 1024/196Kbps.**

### ÜZLETI INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁRJEGYZÉKE

Csomag	Max. sebesség Le/fel	E-mail cím <a href="mailto:xyz@haninet.hu">xyz@haninet.hu</a>	Webtárhely <a href="http://www.haninet.hu/xyz">www.haninet.hu/xyz</a>	Egyszeri Belépési díj			Havidíj		
				Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség	Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség
Business1	2048/512 Kbps	5 db	50 Mb	30 000 Ft	20 000 Ft	20 000 Ft	15 000 Ft	6 000 Ft	5 000 Ft
Business2	4096/1024 Kbps	10 db	50 Mb	30 000 Ft	20 000 Ft	20 000 Ft	18 000 Ft	7 000 Ft	6 000 Ft
Business3	6124/1024Kbps	20 db	50 Mb	30 000 Ft	20 000 Ft	20 000 Ft	22 500 Ft	9 000 Ft	8 000 Ft

Üzleti csomagjaink díjai az ÁFA-t nem tartalmazzák.

**Minden csomagunk korlátlan letöltési adatforgalommal!**

**Garantált letöltési/feltöltési sebességek csomagok szerint; „Business1”: 512/196Kbps, „Business2”: 1024/256Kbps „Business3”: 1024/512Kbps.**

3.sz. Melléklet.

Érvényes: 2010. Szeptember 1.-től

**4. melléklet**
**9200 Mosonmagyaróvár, Kökény u. 9. Nyitva: H-P: 8-16.30**
**DOMAIN SZOLGÁLTATÁS**

Szolgáltatás	Ár
Domain név igénylés	4 000 Ft
Domain név használat	6 000 Ft/n.év
Statikus IP szolgáltatás	6 000 Ft/n.év
EU domain név használat	5 800 Ft/év

**BELSŐ RÁDIÓS HÁLÓZAT KIÉPÍTÉSE**

Szolgáltatás / Számítástechnikai eszköz	Ár
SMC Wireless Router (IP címmel)	10 000 Ft
Rádiós hálózati kártya	8 000 Ft
számítástechnikai eszköz telepítése	3 500 Ft/db/óra

**MÁSODIK GÉPRE SZERELÉS**

Szolgáltatás / Számítástechnikai eszköz	Ár
+ Pc IP cím használat egyszeri díja	2 500 Ft
Internet hálózat kiépítése 2. gépre kábelon	5 000 Ft
Hálózati kártya	1.500 Ft
Switch (telepítési díjjal)	5 000 Ft
számítástechnikai eszköz telepítése	3 500 Ft/db/óra

**EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK**

Szolgáltatás	Ár
Szerződés átírás	4 000 Ft
Szolgáltatás szüneteltetés	300 Ft/hó
Szolgáltatás sebességének visszakapcsolása	1 500 Ft
Fix IP szolgáltatás	2 000 Ft/hó

**HELYSZÍNEEN VÉGZETT EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK**

Szolgáltatás	Ár
Szolgáltatás áttelepítése	8 000 Ft
Műszaki segítségnyújtás helyszínen	3 500 Ft/óra
Kiszállási díj	3 600 Ft

**KÁBEL TOLDÁS HELYSZÍNEEN**

Szolgáltatás / Számítástechnikai eszköz	Ár
UTP kábel csatlakozókkal	400 Ft/6m
további UTP kábel	100 Ft/m
munkadíj	3 500 Ft/óra

Szolgáltatásaink árai az ÁFA-t nem tartalmazzák.

**5. melléklet** Átszerelési Munkalap

4-COM Távközlési Szolgáltató Kft  
 2011, Budakalász, Káplán u. 8.  
 e-mail: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

Haninet ügyfélszolgálat:  
 9200 Mosonmagyaróvár Kőkény u. 9,  
 tel.: 30/684-4184, 20/482-0203, 70/428-5151  
 tel/fax: 96/207-780

**ÁTSZERELÉSI MUNKALAP**  
 a szolgáltatás vételezés helyének változtatása esetén

Előfizető neve:..... szerződés száma: .....

**1. LESZERELÉS**

IP Cím:.....

Leszerelési cím:.....

Leszerelés dátuma:.....

Leszerelést végző neve:..... aláírása:.....

Alulírott ..... szem.ig.szám:.....

nyilatkozom, hogy amennyiben a szolgáltató az új címen nem tud internetet szolgáltatni,

megfizetem a szerződésbontási díjat: bruttó:.....Ft-ot.

*/ a hűségnyilatkozat nélküli belépési díj és a szereléskor befizetett belépési díj különbözetének a hűségnyilatkozatból még hátralevő időszakra jutó része. /*

.....  
 ügyfél aláírása

**2. FELSZERELÉS**

Új IP cím:.....

Felszerelési cím:.....

Számlázási cím:.....

Felszerelés dátuma:.....

Felszerelést végző neve:..... aláírása:.....

A szolgáltató berendezésének áttelepítési díja 8000,-Ft+ÁFA.

Jelen munkalap az eredeti szerződés mellékletét képezi, azt módosítja a fenti adatokkal.

.....  
 ügyfél aláírása

**6. melléklet Hibabejelentő Lap**

4-COM Távközlési Szolgáltató Kft  
 2011, Budakalász. Káplán. U. 8.  
 e-mail: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

Haninet ügyfélszolgálat:  
 9200 Mosonmagyaróvár Kökény u. 9.  
 tel.: 30/684-4184, 20/482-0203, 70/428-5151  
 tel./fax: 96/207-780

**Hibabejelentő lap**

Hibabejelentő neve:..... Tel:.....

Cím:.....  
 ...

Hibabejelentés ideje:..... Hibabejelentést vette:.....

A	bejelentett	hibajelenség
leírása:.....		
.....		
.....		

Hibaelhárítást végzi:.....

Előfizetői berendezés típusa: .....

Hibaelhárítás megkezdése:.....

1. A szolgáltató a szerződéses internet átadási pontjára csatlakoztatott szerelői laptpon az internet MŰKÖDÖTT közvetlenül a kérészt követő hibabehatároláskor. ....  
 / ez esetben a kiszállási díj: 3.500,-Ft + ÁFA /
2. A szolgáltató a szerződéses internet átadási pontjára csatlakoztatott szerelői laptpon az internet:
  - NEM MŰKÖDÖTT .....
  - NEM A SZERZŐDÉSNEK MEGFELELŐEN MŰKÖDÖTT .....

Hiba oka:.....

Hiba	elhárítás	rövid
leírása:.....		
.....		
.....		

Hiba befejezése:..... elhárítás

Mosonmagyaróvár, .....év.....hó.....nap

.....  
 Hibajavítást végző aláírása

**Nyilatkozat**

Az internet szolgáltatás rendben működik.

.....  
 Előfizető v. megbízottja aláírása .....helység.....év.....hó.....nap

**7. melléklet Leszerelési Jegyzőkönyv**

4-COM Távközlési Szolgáltató Kft  
2011.Budakalász. Káplán u. 8.  
e-mail: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

Haninet ügyfélszolgálat:  
9200 Mosonmagyaróvár Kőkény u. 9.  
tel.: 30/684-4184, 20/482-0203, 70/428-5151  
tel./fax: 96/207-780

**Internet szolgáltatás megszűnéséről**

**LESZERELÉSI JEGYZŐKÖNYV**

Állomás megszűnésének oka:

.....  
.....

Előfizető adatai:

Név: .....

Cím: .....

Tel: .....

Leszerelés helye, ideje: .....

Leszerelendő berendezések:

.....  
.....  
.....

Megjegyzés:

.....

Alulírott ..... valamint,  
a 4-COM Távközlési Szolgáltató Kft. kijelentjük, hogy a közöttünk lévő .....sz. előfizetői szerződés a mai nappal megszűnt.

Kölcsönösen kijelentjük, hogy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban egymásközt további követelésnek helye nincs.

Kelt : ..... helység, .....év.....hónap.....nap

.....  
Előfizető

.....  
Szolgáltató

8. melléklet

**Közös képviselő nyilatkozata**

4-COM Távközlési Szolgáltató Kft  
2011. Budakalász Káplán.u.8.

Haninet ügyfélszolgálat  
9200. Mosonmagyaróvár. Kőkény.u.9.  
tel.: 30/684-4184, 20/482-3, 70/428-5151  
tel./fax: 96/207-780

e-mail: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

---

**Nyilatkozat**

Alulírott, ..... kijelentem, mint a lentebb megnevezett társasház közös képviselője/meghatalmazottja, hogy a 4-COM Távközlési Szolgáltató Kft. az általa szolgáltatott RLAN technológiájú Internet szolgáltatásához szükséges berendezéseket elhelyezheti a következő képen:

3. WIFI antennát és annak tartószerkezetét a tetőn,
4. „kliens modem” egység külön kis dobozban ( 30X 30 X 10 cm) a beltérben, (általában lépcsőházban),
5. kábelek vezetése a társasházban erre a célra használt helyen és módon.

Valamint a Kliens egység áramellátását a ház KÖZÖS\* vagy EGYÉNI\* áram betápról vételezhetik.

Vagyis tudomásul veszem, hogy az Internet szolgáltatást használója illetve a társasház közös képviselője/meghatalmazottja között jön létre az áramvételezési megállapodás és a 4-COM Távközlési Szolgáltató Kft. nem köteles az elhasznált elektromos áram díját megfizetni.

Társasház: .....

irányítószám:.....helység:.....

utca:.....

Egyéb rendelkezések:

.....  
.....  
.....

Kelt: .....

.....  
közösképviseelő/meghatalmazott

**9. melléklet** IP beállítások tájékoztató levél

---

**4-COM Távközlési Szolgáltató Kft.**

2011. Budakalász. Káplán.u.8.

Ügyfélszolgálat:

9200 Mosonmagyaróvár Kőkény.u.9.. **email:** [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

Tel: 30/684-4184 .20/482-0203.70/428-5151

Tel/Fax: 96/207-780

[www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)



**Kedves Ügyfelünk!**

Egy esetleges Windows operációs rendszer újratelepítésnél a következőket kell visszaállítani a gépen, hogy ismételten működjön az Internet elérés.

**START**  **Vezérlőpult**  **Hálózati kapcsolatok**  **Helyi hálózat**  **tulajdonságok**  **TCP/IP tulajdonságai** \*

**A következő IP cím használata:**

**IP cím :** **192. 168. \_\_\_\_ . \_\_\_\_**

**Alhálózati maszk:** **255. 255. 255 . 0**

**Átjáró :** **192. 168. \_\_\_\_ . \_\_\_\_**

**DNS beállítások:**

**DNS 1:** **212. 92. 0. 131**

**DNS 2 :** **195. 228. 240. 249**

A levelező rendszer ismételt használatához a következő beállításokat kell megtenni.

Outlook Express  Eszközök  fiókok  Hozzáadás  levelezés

POP3 szerver: **mail.haninet.hu**

SMTP szerver: **mail.haninet.hu**

Mindig csak a **usernev@haninet.hu** szintaktika szerint használja.

**Usernev a szerződésben.**

**WebMail Szolgáltatás:** Interneten keresztül, bárholnan el tudja érni a leveleit. Webes felület segítségével olvashatja az email szerveren hagyott leveleket.

Elérhetőség: **www.haninet.hu/webmail/**

Üdvözlettel:

Haninet ügyfélszolgálat

**10.sz. melléklet.**

**4-COM Távközlési Szolgáltató Kft.**

2011. Budakalász. Káplán.u.8.

Ügyfélszolgálat:

9200 Mosonmagyaróvár Kökény.u.9.. email: [ugyfelszolgalat@haninet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@haninet.hu)

Tel: 30/684-4184 .20/482-0203.70/428-5151

Tel/Fax: 96/207-780

[www.haninet.hu](http://www.haninet.hu)



**Etikai Kódex.**

**1. Az Előfizető személyes adatai**

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

Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az Előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

**2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek /E-mail/**

Nem megengedett:

-a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A Szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.

-olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

-olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

-olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

-olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

-olyan e-mail küldése, melynek fogadó oldalon történő letöltési ideje az ésszerűség határait túllépi (pl. több óra).

### **3. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás**

#### Nem megengedett:

-az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet

-az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet

-az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja

-mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

### **4. Közzététel**

#### Nem megengedett:

- a jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása

- a Szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.

- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek

- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek

- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

Az Előfizetőnek figyelemmel kell lenni arra, hogy:

-A számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.

-Az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.

-A jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.

-A szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető nem adhat hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.

-A hálózaton terjesztett anyagaik nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelhetnek megbotránkozást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy a nyugalmát indokolatlanul nem zavarhatják és nem lehetnek becsmérők vagy megalázók. SPAM (kéretlen reklám-anyagok) küldése szigorúan tilos, azonnali szerződésbontást von maga után.

-Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot(kat), amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.

-A Szolgáltató jogosult a WWW szerverén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és az etikai kódex szabályait megsértő anyagok azonnali eltávolítására.

#### **5. Meg nem felelés**

Az Előfizető kötelezi magát, hogy vitás esetekben elfogadja a szolgáltató kiszolgáló szerverei által rögzített naplófájlok hitelességét.

fenti szabályok Előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a 4-COM Kft. előfizetője sérti meg, de a tevékenység a 4-COM Kft. Előfizetőinek vagy magának a 4-COM Kft.-nek kárára történik, a 4-COM Kft. értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.