

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

SysCorp Számítástechnikai és Telekommunikációs Kft.



Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata hozzáférhető a <http://www.sysdsl.hu> weblapon, illetve a SysCorp Kft. ügyfélszolgálatán. (6300 Kalocsa, Széchenyi út 2.)



Készült: 2008. június 15.
Utolsó módosítás: 2011. július 5.

Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék:

1	DEFINÍCIÓK	5
2	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	7
2.1	AZ ÁSZF RENDSZERE	7
2.2	AZ ÁSZF HATÁLYA	7
3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	7
3.1	ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ALAPSZOLGÁLTATÁSOK	7
3.2	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	7
4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	8
4.1	IGÉNYBEJELENTÉS	8
4.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE	8
4.3	ON-LINE SZERZŐDÉSKÖTÉS	10
4.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA	11
4.5	LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK	11
4.6	SZOLGÁLTATÓ KERESKEDELMI ÜGYNÖKÉVEL MEGKÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	11
4.7	KÖLTSÉGVISELŐRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK	11
5	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	12
5.1	A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	12
5.2	A HIBÁS TELJESÍTÉS ESETEI	12
5.3	A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK TELJESÜLÉSÉNEK MÉRÉSE ÉS SZÁMÍTÁSA	12
5.4	ELŐFIZETŐ JOGAI, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN	13
5.5	A HÁLÓZAT ÉS A SZOLGÁLTATÁS ÁTFOGÓ MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ CÉLÉRTÉKEK	13
6	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	13
6.1	ÁSZF VAGY EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI MÓDOSÍTÁSA	13
6.2	SZOLGÁLTATÁSI DÍJ EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA	15
6.3	DÍJCSOMAGOK MEGSZÜNTETÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSA	15
6.4	ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYÉNEK MEGVÁLTOZTATÁSA (ÁTHELYEZÉS)	15
6.5	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN (ÁTÍRÁS)	15
6.6	EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	16
7	SZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE	17
7.1	SZÜNETELÉS	17
7.2	SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL TÖRTÉNŐ SZÜNETELÉS	17
7.3	KORLÁTOZÁS	17
8	ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE	18
8.1	MEGSZÚNÁS ESETEI	18
8.2	RENDES FELMONDÁS	19
8.3	RENDKÍVÜLI FELMONDÁS	19
8.4	A FELMONDÁS KÖZLÉSE ÉS TARTALMA	20
8.5	KEDVZEMÉNYEK ELVESZTÉSE ÉS A FELMONDÁS EGYES KÖVETKEZMÉNYEI	21
8.6	FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN	22
9	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	22
9.1	ELLENŐRZÉS ÉS KARBANTARTÁS TÚRÉSA, HIBAEHÁRÍTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE	22
9.2	AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI BERENDEZÉSEK HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK	22
9.3	SZOLGÁLTATÓ ÉRTESETÉSE ADATVÁLTOZÁSRÓL	22
9.4	A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATÁNAK ÁTENGEDÉSE	22
9.5	TELJESÍTÉSI SEGÉD IGÉNYBEVÉTELE	23
9.6	A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK TOVÁBBADÁSA ÉS ÁTENGEDÉSE	23
9.7	SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSÉNEK KÖTELEZETTSÉGE	23

Általános Szerződési Feltételek

9.8	SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE	24
9.9	E-MAIL CÍM ÚJRA FELHASZNÁLÁSA	24
9.10	ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA (HÍRLEVÉL, REKLÁMANYAG)	24
9.11	HÁLÓZATI ETIKAI SZABÁLYZAT BETARTÁSA	24
10	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	25
10.1	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	25
10.2	HIBABEJELENTÉS ÉS A HIBA NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE	25
10.3	HIBABEHATÁROLÓ ELJÁRÁS	26
10.4	HIBAJAVÍTÁS	27
10.5	RENDSZERES KARBANTARTÁS	29
10.6	DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR- ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE	29
10.7	VITARENDEZÉS.....	30
11	ADATKEZELÉS.....	30
11.1	FELELŐSSÉG AZ ÁTVITT, ILLETVE TÁROLT ADATTARTALOMÉRT.....	30
11.2	ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE.....	30
11.3	ELŐFIZETŐI ADATOK ÁTADÁSA MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓKNAK, ILLETVE KÖZÖS ADATÁLLOMÁNYBA	31
11.4	ADATBIZTONSÁG.....	32
12	VEGYES RENDELKEZÉSEK	33
12.1	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT	33
12.2	ÉRTESÍTÉS.....	33
12.3	VIS MAIOR ESEMÉNY.....	33
13	1. SZÁMÚ FÜGGELÉK.....	34
	HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK	34
14	2. SZÁMÚ FÜGGELÉK.....	35
	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	35
14.1	E-MAIL CÍM SZOLGÁLTATÁS	36
14.2	CSOPORTOS E-MAIL CÍM SZOLGÁLTATÁS	36
14.3	MAI- RELAY SZOLGÁLTATÁS.....	36
14.4	VÍRUSELLENŐRZÉS ÉS SPAM SZŰRÉS SZOLGÁLTATÁS.....	36
14.5	FIX IP CÍM SZOLGÁLTATÁS	36
14.6	SMTP AUTENTIKÁCIÓ	36
14.7	TÁRHELY BÉRLET	37
14.8	E-MAIL SZOLGÁLTATÁS	37
14.9	DOMAIN NÉV REGISZTRÁCIÓ ÉS FENNTARTÁS	37
15	3. SZÁMÚ FÜGGELÉK.....	38
	DÍJSZABÁS.....	38
15.1	ADSL SZOLGÁLTATÁS LISTÁS DÍJAI MAGYAR TELEKOM NYRT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN.....	38
15.2	SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI MAGYAR TELEKOM NYRT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN	39
15.3	ADSL VÉGBERENDEZÉS ÁRA	40
15.4	EGYÉB DÍJAK.....	40
15.5	ADSL SZOLGÁLTATÁS AKCIÓS DÍJAI MAGYAR TELEKOM NYRT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN.....	40
16	4. SZÁMÚ FÜGGELÉK.....	41
	SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IRATOK	41
17	5. SZÁMÚ FÜGGELÉK.....	43
	SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁNAK ÉS SZOLGÁLTATÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.
17.1	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ADSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN	43
17.2	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS ESETÉN.....	43
17.3	A CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, MÉRÉSE.....	43
18	1. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	45

Általános Szerződési Feltételek

ADSL SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI	45
18.1 ADSL SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	45
18.2 TELEFON ELŐFIZETÉS NÉLKÜLI ADSL SZOLGÁLTATÁS (NAKED)	45
18.3 ADSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI ÉS MÓDJA.....	45
18.4 ADSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES HARDVER- ÉS SZOFTVERESZKÖZÖK	46
ADSL SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE	46
18.5 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK SPECIÁLIS FELTÉTELEI	47
18.6 ADSL SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSE ÉS ÜZEMBE HELYEZÉSE.....	47
18.7 ADSL SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL TÖRTÉNŐ LÉTESÍTÉS	47
18.8 SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁS EGYKAPUS RENDSZERBEN.....	47
18.9 ADSL SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE ÉS HASZNÁLATÁNAK SZABÁLYAI.....	50
18.10 A MINŐSÉGI KÖTBÉRRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK ADSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN	53
18.11 ADSL SEBESSÉG MÉRÉS TESZT SZERVER SEGÍTSÉGÉVEL	53
18.12 KARBANTARTÁSI IDŐRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	53
ADSL SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	53
18.13 ADSL ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSE	53
18.14 VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ TELEFONVONALÁNAK MINŐSÍTÉSÉBEN.....	54
18.15 DÍJCSOMAG-VÁLTÁS	55
ADSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZÚNÉSE	55
18.16 ADSL SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE MIATT	55
18.17 ADSL SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSE A HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSE MIATT	55
18.18 ADSL SZOLGÁLTATÁS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSA TARTÓS SZOLGÁLTATÁS-KIESÉS MIATT.....	55
18.19 HATÁROZOTT IDŐRE KÖTÖTT ADSL SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	55
18.20 ELÁLLÁS	55
18.21 MEGSZÚNÉSRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK	56
18.22 EXPRESSZ LÉTESÍTÉS	56
18.23 ELJÁRÁS A SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSEKOR.....	56
SPECIÁLIS SZABÁLYOK HÁLÓZATVÉGZÓDÍTÓ BERENDEZÉS NÉLKÜLI ADSL SZOLGÁLTATÁS ESETÉN	56
18.24 A SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE ÉS KIÉPÍTÉSE	57
18.25 SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI BEÜZEMELÉS (SZERELŐI OPCÍÓ)	57
18.26 ELJÁRÁS A SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÉSEKOR.....	57
19 2. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	59
A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, JELLEMZŐI	59
19.1 A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	60
19.2 A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI ÉS MÓDJA.....	60
19.3 SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES HARDVER- ÉS SZOFTVERESZKÖZÖK	60
19.4 ELŐFIZETŐ ESZKÖZEI	60
A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, MINŐSÉGE	61
19.5 ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK SPECIÁLIS FELTÉTELEI	61
19.6 SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSE ÉS ÜZEMBE HELYEZÉSE	61
19.7 A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	61
19.8 A MINŐSÉGI KÖTBÉRRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS ESETÉN	62
19.9 SZÜNETELTETÉSRE, KARBANTARTÁSI IDŐRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	62
A SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	62
19.10 ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSE	62
19.11 SEBESSÉG MÓDOSÍTÁS.....	63
SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ÉS MEGSZÚNÉSE	63
19.12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA	64
19.13 SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSA TARTÓS SZOLGÁLTATÁS-KIESÉS MIATT.....	64
19.14 HATÁROZOTT IDŐRE KÖTÖTT SZIMMETRIKUS INTERNET SZOLGÁLTATÁSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK FELTÉTELEI	64
19.15 ELÁLLÁS	64
19.16 ELŐFIZETŐ BIRTOKÁBA KERÜLT BERENDEZÉSEK	64
19.17 MEGSZÚNÉSRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	64

1 Definíciók

- **ANFT:** az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak felosztási tervéről szóló 74/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet.
- **Internet:** Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.
- **Szolgáltató:** SysCorp Kft., 6300 Kalocsa, Szent Imre u. 8., Adószáma: 12791541-2-03, Cégjegyzék száma: Cg. 03-09-109631, Levelezési cím: 6301 Kalocsa, Pf.: 140, Pénzforgalmi jelzőszám: K&H Bank Zrt. 10402537-50504955-49501008
- **Díjcsomag:** Szolgáltató által képzett szolgáltatás-csomag, amelyben Szolgáltató az igénybevétel feltételeit és a díjat egymásra tekintettel határozza meg.
- **Díjsszabás:** Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjsszabása, amelynek az Előfizetői Szerződés megkötésekor hatályos változatát a mindenkori hatályos [ÁSZF 3. számú függeléké](#) tartalmazza. A Díjsszabás tartalmazza egyfelől a kedvezmények nélkül igénybevett Szolgáltatások díját (a továbbiakban: listaár), valamint az egyes Díjcsomagok díjait.
- **Eht.:** az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.
- **Előfizető:** az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője. Előfizető a Költségviselővel egyetemlegesen felel a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére.
- **Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató:** helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely elektronikus hírközlő hálózatához elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatását biztosítja az Előfizető számára elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljára.
- **Előfizetői Hozzáférési Pont:** A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakozására szolgál. Minden esetben a DSL splitter (hálózati leválasztó szűrő) ügyfél oldali (U-R2) interfésze. Szimmetrikus Internet szolgáltatásnál a DSL modem ügyfél oldali interfésze.
- **Egyedi Előfizetői Szerződés:** az Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő, továbbá az Előfizető személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó előfizetői szerződés, amely a mindenkor érvényes Elektronikus hírközlési ÁSZF-fel együtt értelmezendő.
- **Létesítési hely:** Előfizetői Hozzáférési Pont által meghatározott ingatlan.
- **Előfizetői Hurok:** az Eht. 181. § 45. pontja szerint a helyi hozzáférési hálózatban alkalmazott fizikai áramkör, amely egy Előfizetői Hozzáférési Pontot összekapcsol a helyi központtal, annak kihelyezett fokozatával vagy ezeknek megfelelő eszközével.
- **Előfizetői Szerződés:** az Elektronikus hírközlési ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen.
- **Számozási Terület:** az ANFT-ben földrajzi körzetként vagy az Eht. Hatálybalépésekor más jogszabályban földrajzi számozási területként vagy primer körzetként meghatározott földrajzi terület.
- **Igénylő:** jelen Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben meghatározott eljárás szerint Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság.
- **Költségviselő:** az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben az Előfizetői Szerződés Előfizetőről beszél – az Előfizetői Szerződésben meghatározott eseteket kivéve – a Költségviselőt is érteni kell.
- **Közvetített szolgáltatás:** a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetői Szerződés alapján, az Előfizetői Szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában és nem feltétlenül változatlan áron továbbértékesített (továbbszámlázott) Szolgáltatás (ld.: Eht. 128. § (3) bekezdés).
- **Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott

Általános Szerződési Feltételek

évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

- **Szolgáltatás:** az Elektronikus hírközlési ÁSZF szerint nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatás, amelynek keretében Szolgáltató Előfizető számára lehetővé teszi az Internet hálózat IP alapú (csomagkapcsolt) elérését (bérelt vonalon, digitális előfizetői vonalon), valamint a Kiegészítő Szolgáltatások.
- **Szolgáltatás Azonosító:** a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító, amellyel Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevétele előtt a elektronikus hírközlő hálózat beazonosítja és a hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát megállapítja.
- **Szolgáltatási Díj:** a Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszegésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.
- **ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus hírközlési Szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből, az egyes Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletekből és függelékekből áll.
- **Ügyfél azonosító:** az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (szám), amelyet Szolgáltató határoz meg, és amelyet az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntet.
- **Vis Maior Esemény:** az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.

2 Az Általános Szerződési Feltételek

2.1 Az ÁSZF rendszere

- 2.1.1 Jelen Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatás nyújtására (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen, a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó.
- 2.1.2 Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben vagy függelékben foglaltak az irányadók.

2.2 Az ÁSZF hatálya

- 2.2.1 Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési Szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződésekre, valamint az Előfizetői Szerződések alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő [2. Függelék](#) szerinti Kiegészítő Szolgáltatásokra terjed ki.

3 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

3.1 Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások

- 3.1.1 A Szolgáltató által nyújtott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatások:

- a. ADSL Internet szolgáltatás,
- b. Szimmetrikus Internet szolgáltatás,
- c. ADSL hozzáférés telefonszolgáltatás nélküli Internet szolgáltatás (NAKED),
- d. Webtárhely szolgáltatás,
- e. E-mail szolgáltatás,

amelyek részletes meghatározását és igénybevételének feltételeit az adott Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatásra vonatkozó melléklet, valamint a Díjszabás ([3. Függelék](#)) határozza meg.

3.2 Kiegészítő szolgáltatások

- 3.2.1 A Szolgáltató által nyújtott Kiegészítő Szolgáltatások felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit a [2. Függelék](#) tartalmazza.
- 3.2.2 Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Elektronikus hírközlési Alapszolgáltatásokból és a Kiegészítő Szolgáltatásokból Díjcsomagokat képezzen. A Díjcsomagok változásaival kapcsolatos információkat Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a <http://www.sysdsl.hu> oldalon közlésezi.

4 Az Előfizetői Szerződés

4.1 Igénybejelentés

4.1.1 Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos igénybejelentésre és az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

- a) személyesen a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatnál vagy telefonon keresztül a 06 40 201 003 ügyfélszolgálati számon,
- b) személyesen a Szolgáltató üzletkötőjénél,
- c) e-mailben az info@sysdsl.hu címen
- d) faxon (06 78 563 125),
- e) írásban (levélben),
- f) on-line a szolgáltató weboldalán <http://www.sysdsl.hu> elhelyezett megrendelő űrlap kitöltésével és elektronikus úton történő elküldésével.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a **4.2.5 pont** szerinti adatokat.

4.1.2 Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni a [4. Függelékben](#) meghatározott iratokat. A [4. Függelékben](#) nem szereplő szervezetek esetén is Szolgáltató – egyéni elbírálás alapján – elfogadhatja az igénybejelentést. Szolgáltatót a [4. Függelékben](#) meghatározott iratok csatolásától eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselő jogáról más megbízható módon már meggyőződött.

4.1.3 Amennyiben Igénylő az igénybejelentést hiányosan, hibásan teszi meg, vagy nem csatolja a megfelelő iratokat, úgy az igénybejelentés a Szolgáltató elbírálásától függően joghatás kiváltására alkalmatlannak minősülhet. Amennyiben Szolgáltató az igénybejelentést nem tudja elbírálni, Szolgáltató az igénybejelentés beérkezésétől számított 8 munkanapon belül felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja tekintendő az igénybejelentés időpontjának.

4.1.4 Az igénybejelentést követően Szolgáltató tájékoztatja Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi korlátairól.

4.1.5 Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése

4.2.1 Igénylő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató indokolás nélkül jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, így különösen abban az esetben, ha Igénylőnek Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van.

4.2.2 Amennyiben Előfizető adatai szerepelnek az Eht. 158. §-a alapján létrehozott közös adatállományban, úgy Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja (lásd: **11.3.1 pont**).

4.2.3 Az Előfizetői Szerződés létrejön:

- a) írásban az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető és Szolgáltató általi aláírásával. Postai úton vagy fax útján történő szerződéskötésre kizárólag olyan igénylők esetében van lehetőség, akik már rendelkeznek Szolgáltatóval megkötött Előfizetői Szerződéssel. A postai úton vagy fax útján megkötött Előfizetői Szerződés az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányának a Szolgáltató általi kézhezvételét követően akkor lép hatályba, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató aláírja,
- b) ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással az Előfizető elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba. (Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződésnek minősül különösen, ha Előfizető Szolgáltató előzetes

Általános Szerződési Feltételek

hozzájárulása nélkül veszi igénybe a Szolgáltatást, vagy ha ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki Szolgáltató vagy teljesítési segédje az Előfizetőnél az Előfizető által a 4.3 pont szerinti on-line ajánlat megtételét követően.) Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés esetén Szolgáltató Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát átadja vagy megküldi, illetőleg tájékoztatja Előfizetőt a ÁSZF elérhetőségéről vagy – amennyiben Előfizető kéri – a ÁSZF kivonatát vagy az ÁSZF-et átadja vagy Előfizető részére megküldi.

- 4.2.4 Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg köteles nyilatkozni, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető e nyilatkozatát az Egyedi Előfizetői Szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével teheti meg.
- 4.2.5 Előfizető – és ha van, Költségviselő – az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak az igénybejelentéskor, de legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor:
- A. Egyéni Előfizető esetén
1. Előfizető nevét, leánykori nevét, anyja nevét,
 2. Előfizető születési helyét és idejét,
 3. Előfizető adószámát,
 4. állandó lakóhelyének címét, a postázási és számlázási címét,
 5. Előfizető személyi igazolvány vagy útlevél számát,
 6. ha Szolgáltató kéri, Előfizető bankszámlaszámát.
- B. Üzleti Előfizető esetén:
1. Előfizető cégszerű megnevezését, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát,
 2. Előfizető székhelyét és postázási címét,
 3. Előfizető bankszámlaszámát,
 4. Előfizető adószámát,
 5. a [4. Függelékben](#) meghatározott iratokat és adatokat.
- C. Mindkét előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:
1. a kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét,
 2. az Előfizető által igényelt Szolgáltatások megjelölését,
 3. a Szolgáltató által meghatározott Ügyfél azonosítót, illetve Szolgáltatás Azonosítót, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez ilyenre szükség van (felhasználónév/jelszó vagy vonalszám),
 4. Magyar Telekom (MT) azonosító
 5. az ÁSZF-től való eltéréseket,
 6. az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, ha az Előfizetői Szerződés alapján Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére sor kerül.
- 4.2.6 Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a **4.2.5 pontban** foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől.
- 4.2.7 A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztségviselői a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLIV. törvény 15. §-a szerint felelnek a gazdasági társaság, mint előtársaság kötelezettségeiért.
- 4.2.8 A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót a [4. függelék](#) szerinti adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.
- 4.2.9 Az adatok megadásakor Előfizető nem adhat meg trágár, a jóerkölcsöt vagy jóízlést sértő szavakat (jelszavakat, login neveket, e-mail címeket, stb.), továbbá köteles a valóságnak megfelelő adatok

megadására, amelyek valóságtartalmáért teljes felelősséggel tartozik. A jelen pontba ütköző adatok megadása esetén Szolgáltató indokolás nélkül megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését.

4.3 On-line szerződéskötés

- 4.3.1 Szolgáltató lehetőséget biztosít Igénybejelentőnek, hogy egyes Szolgáltatásokra a <http://www.syscorp.hu> vagy a <http://www.sysdsl.hu> weblapon található on-line űrlap kitöltésével ajánlatot tegyen Előfizetői Szerződés megkötésére.
- 4.3.2 Előfizető az ajánlatát a regisztrációt követően az on-line egyedi előfizetői szerződésben foglaltak elfogadásával, valamint a szolgáltatás megrendeléséhez szükséges adatok megadásával teheti meg. Az ajánlat elküldését megelőzően Előfizetőnek módja van az elküldendő ajánlatot áttekinteni, az ajánlat a megrendelés véglegesítésekor kerül elküldésre Szolgáltató felé.
- 4.3.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az on-line űrlap kitöltése és elküldése a Ptk. 211. § szerinti ajánlattételnek minősül, amely ajánlathoz Előfizető kötve van. Előfizető ajánlati kötöttsége megszűnik, amennyiben Szolgáltató 48 órán belül nem igazolja vissza az ajánlat megérkezését. Az ajánlat megérkezésének Szolgáltató általi visszaigazolása esetén Előfizető ajánlati kötöttsége meghosszabbodik, a leadott rendeléshez az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben meghatározott bekapcsolási idő időtartamára kötve van. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatás bekapcsolása Előfizető érdekkörébe tartozó okból nem történik meg határidőben, úgy az ajánlati kötöttség ideje az ilyen időkiesés idejével meghosszabbodik.
- 4.3.4 Az ajánlati űrlap kitöltésével és elküldésével Előfizető egyúttal elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit. Az on-line kötött szerződés nem minősül írásba foglaltnak, az Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató nem iktatja és az utóbb, önálló dokumentumként nem hozzáférhető, az Előfizető megrendelésekor megadott adatai azonban a visszaigazolásban feltüntetésre kerülnek.
- 4.3.5 Szolgáltató az ajánlati űrlap kitöltését és elküldését követően az Előfizető által megadott adatokat megvizsgálja és amennyiben az ajánlat elfogadható, az Előfizetői Hozzáférési Pontot – amennyiben arra a Szolgáltatás igénybevételéhez szükség van – az Előfizető által megjelölt telephelyen kiépíti.
- 4.3.6 Az on-line szerződéskötés esetén az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás Szolgáltató általi rendelkezésre állással (bekapcsolással) jön létre és lép hatályba ráutaló magatartással, így különösen Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével, vagy amennyiben a Szolgáltatás létesítésekor Előfizetői Hozzáférési Pont nem kerül kiépítésre – a megfelelő technikai beállítások Szolgáltató általi elvégzésével.
- 4.3.7 Az Előfizető on-line ajánlatának elutasítását Szolgáltató az ajánlati kötöttség ideje alatt az Előfizető által megadott elérhetőségeket (telefonon, faxon, levélben, e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.
- 4.3.8 Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.
- 4.3.9 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit – így különösen a társzolgáltatóknak fizetendő díjakat – teljes körűen megtéríteni.
- 4.3.10 Szolgáltató az on-line adatlapon feladott ajánlat regisztrációja után az Előfizetőt 48 órán belül e-mailben értesíti arról, hogy az ajánlatot nyilvántartásba vette és az értesítés feladásával egyidejűleg elindítja az ajánlatnak megfelelően az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését.
- 4.3.11 Előfizető tudomásul veszi, hogy az on-line megrendelőlap tartalmának az elküldést követő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. Internet böngészők) és az Internet hálózat sajátosságai miatt Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az on-line

Általános Szerződési Feltételek

megrendelőlap sikeres nyilvántartásba vételéről Szolgáltató az e-mailben történő visszaigazolás mellett az ügyfélszolgálaton is tájékoztatást ad.

4.4 Az Előfizetői Szerződés hatálya

4.4.1 Szolgáltató és Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik.

4.5 Legrövidebb szerződéses időszak

4.5.1 Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg. Amennyiben a melléklet másként nem rendelkezik, a legrövidebb szerződéses időszak a Szolgáltatás létesítésétől számított 12 naptári hónap.

4.5.2 A legrövidebb időszak határozott szerződéses időtartamnak minősül. A határozott idő lejáratát követő napon a szerződés határozatlan idejűre módosul.

4.5.3 A legrövidebb szerződéses időszak kezdete minden esetben a Szolgáltatás kiépítésének napja.

4.6 Szolgáltató kereskedelmi ügynökével megkötött Előfizetői Szerződés

4.6.1 Előfizető az Előfizetői Szerződést Szolgáltató hivatalos kereskedelmi ügynökével (a továbbiakban: ügynök) is megkötheti, aki jogosult az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nevében megkötni.

4.6.2 A hivatalos ügynökök személyéről, elérhetőségéről Szolgáltató Előfizető kérésére tájékoztatást ad.

4.6.3 Tekintettel arra, hogy az ügynök az Előfizetői Szerződés megkötésén túl Szolgáltató képviselőjére nem jogosult, Előfizető tudomásul veszi, hogy az ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely további nyilatkozata – így különösen a módosításra, megszüntetésre irányuló nyilatkozata – Szolgáltató felé akkor hatályos, ha azt Előfizető Szolgáltatóval jelen ÁSZF szabályainak megfelelően közli.

4.6.4 A ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetői Szerződés teljesítéséért az ügynök Előfizető felé felelősséggel nem tartozik, az Előfizetői Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek Szolgáltatót és Előfizetőt egymással szemben jogositják és kötelezik.

4.7 Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések

4.7.1 Amennyiben Előfizető és Költségviselő külön személyek, úgy az Előfizetői Szerződés hatályosságának feltétele, hogy azt Költségviselőnek is alá kell írnia.

5 A Szolgáltatás minősége

5.1 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

- 5.1.1 Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás rendelkezésre állása az Előfizetői Hozzáférési Ponton éves szinten az adott Szolgáltatásra vonatkozó melléklet szerinti.
- 5.1.2 A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.
- 5.1.3 Amennyiben az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak az Előfizetői Hozzáférési Pont és a Szolgáltató és Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató között levő hálózati átadási pont közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

5.2 A hibás teljesítés esetei

- 5.2.1 Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben:
- a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja,
 - az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességi értékeknél kisebb sebességgel vehető igénybe,
 - a hibaelhárítási idő alkalmanként az 5 napot (ADSL Szolgáltatás esetén a 3 napot) meghaladja.

5.3 A szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérése és számítása

- 5.3.1 A rendelkezésre állás meghatározása és mérése Szolgáltató autentikációs rendszere, valamint a Szolgáltatás nyújtásában teljesítési segéd Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.
- 5.3.2 Az éves rendelkezésre állási célérték számítása Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő kerül összeadásra. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.
- 5.3.3 A rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem kell figyelembe venni azon kiesés időtartamát:
- aminek oka a Szolgáltatások nyújtásának jogszerű szünetelése vagy korlátozása, így különösen a rendszeres karbantartás időtartama,
 - amely Előfizető kötelezettségzegéséből vagy érdekköréből ered, így különösen az Előfizetőnél felszerelt vagy elhelyezett berendezések tápáramellátásának hiánya miatt bekövetkezett kiesés.

5.4 Előfizető jogai, az Előfizetőt megillető kötbér hibás teljesítés esetén

- 5.4.1 Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén kötbérként az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben foglaltak szerinti mértékű díjcsökkentésre jogosult. Szolgáltató kártérítési felelősségére vonatkozó rendelkezést a **12.1.1 pont** tartalmazza. A Szolgáltatás tartós kiesése esetén Előfizető az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletekben foglaltak szerint jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására.
- 5.4.2 A hibás teljesítés az Előfizető Szolgáltatási Díj fizetési kötelezettségét nem érinti, de Előfizető jóváírásra (díjcsökkentés) jogosult az adott Szolgáltatásra vonatkozó mellékletben foglalt feltételek szerint.
- 5.4.3 A hibás teljesítési időszak (pl. Szolgáltatás kiesés) kezdete a Szolgáltatások igénybe vételét gátló valós hiba bejelentésének időpontja (**10.2 pont**), vagy az a korábbi időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja, a Szolgáltatások minőségének csökkenését vagy elérhetőségének hiányát. A hibás teljesítés időszakának vége a Szolgáltató által a hibanyilvántartásban feljegyzett kijavítási időpont.
- 5.4.4 Szolgáltató az éves rendelkezésre állás szerinti kiesési idő meghaladása esetén hibás teljesítéséből adódó kötbérfizetési kötelezettségét az előfizetői számlán történő jóváírással teljesíti a tárgyévut követő február 1-jét követően kiadott első számlájában. Tekintettel arra, hogy az éves rendelkezésre állás csak naptári évre értelmezhető, Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási idő meghaladása esetén tárgyévben kötbér fizetésére nem köteles.

5.5 A hálózat és a Szolgáltatás átfogó minőségére vonatkozó célértékek

- 5.5.1 Szolgáltató hálózatának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásoknak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet szerinti statisztikai célértékeit (a szolgáltatásminőségi követelményeket és a szolgáltatásminőségi minimálkövetelményeket) az [5. Függelék](#) tartalmazza.
- 5.5.2 Szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek. Szolgáltató ennek érdekében rendszeresen ellenőrzéseket és méréseket végez.
- 5.5.3 Ha az ellenőrzés a Szolgáltatás megfelelőségét nem igazolja, Szolgáltató a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkedni köteles. A helyreállítási munka végeztével az érintett minőségi mutatók újra ellenőrzésre kerülnek.
- 5.5.4 A Szolgáltatás megfelelőségének ellenőrzését követő 30 napon belül Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján közzéteszi az ellenőrzés eredményét.

6 Az Előfizetői Szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (4. fejezet) a jelen 6. fejezet foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

6.1 ÁSZF vagy Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

- 6.1.1 Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását (beleértve a díjcsomagok igénybevételi feltételeit és a Szolgáltatási Díj megváltoztatását is) a következő esetekben:
- megváltoznak a társszolgáltatók (szolgáltatások nyújtásában közreműködő teljesítési segéd elektronikus hírközlési szolgáltatók) díjai vagy szerződési feltételei,
 - megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei,

Általános Szerződési Feltételek

- c) Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját, vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról,
 - d) a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok megváltoznak,
 - e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így, különösen ha a hatóság Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.),
 - f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.
- 6.1.2 Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette.
- 6.1.3 Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:
- a) pontos utalást az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés módosított rendelkezéseire,
 - b) a módosítások lényegének rövid leírását,
 - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
 - d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
 - e) ha Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét,
 - f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja,
 - g) Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a **8.3.7 pont** szerint megillető jogosítványokat.
- 6.1.4 Szolgáltató nem köteles Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások:
- a) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik,
 - b) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.

6.1.5 Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVI. törvény rendelkezéseit betartani.

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

6.2 Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása

6.2.1 A Szolgáltatási Díjak Szolgáltató általi módosítására a **6.1.1 pontban** foglaltakat a jelen pont szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

6.2.2 Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjakat tartalmazó Díjszabás az ÁSZF részét képezi, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani.

6.2.3 Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltatási Díját kívánja módosítani, akkor a **6.1.1 pont** szerinti értesítésnek a módosított Szolgáltatási Díj összegét is tartalmaznia kell.

6.2.4 Előfizető a megváltozott rendszeres előfizetői díjat a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni.

6.3 Díjsomagok megszüntetése és módosítása

6.3.1 Szolgáltató az általa bevezetett díjsomagok (**3.2.2 pont**) díjait módosíthatja vagy a díjsomag nyújtását megszüntetheti.

6.3.2 A díjsomagokat érintő módosításra Szolgáltató abban az esetben jogosult, ha erről Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette.

6.3.3 A díjsomagok megszüntetésére és módosítására egyebekben a jelen 6. **fejezet** rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

6.3.4 Amennyiben Szolgáltató a határozott idejű díjsomag igénybevételére megkötött Előfizetői Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül Előfizető számára hátrányosan megváltoztatja, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést a **8.3.7 pontban** foglaltak szerint megszüntetni.

6.4 Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatása (áthelyezés)

6.4.1 Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek az adott Szolgáltatás tekintetében tartalmazzák az áthelyezésre vonatkozó előírásokat, és az áthelyezési határidő be nem tartása esetén fizetendő kötbér mértékét.

6.5 Változás az Előfizető személyében (átírás)

6.5.1 Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, vagy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonos-, illetve bérlőcsere történt, Előfizető és a jogutód közösen – ha Előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitelt érdemlő igazolásával – kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását. A jelen pont szerint átírásra csak akkor kerülhet sor, ha a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helye nem változik.

Általános Szerződési Feltételek

- 6.5.2 Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 munkanapon belül Szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyoni biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelőse esetén Szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza a jogutódnak.
- 6.5.3 Az átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül Szolgáltató az átírást végrehajtja. Ha Szolgáltató e határidőt az átírási kérelem beérkezésétől számítva nem teljesíti, Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díj egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
- 6.5.4 A polgári jog szabályainak megfelelően, ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg az Előfizetői Szerződést nem mondta fel vagy azt másra a fentiek szerint nem íratja át, függetlenül attól, hogy Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.
- 6.5.5 Szolgáltató nem vizsgálja, hogy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén történik-e változás a tulajdonos személyében. Előfizető köteles bejelenteni, ha a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonosváltás következett be. Előfizető szükség esetén köteles gondoskodni a új tulajdonos által megadandó tulajdonosi meghatalmazásról.

6.6 Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

- 6.6.1 A **6.1.1, 6.2** és **6.3 pontban** foglalt esetek kivételével Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést csak kölcsönös megegyezés alapján, írásban módosíthatják.
- 6.6.2 Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását e-mailben, Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának postacímére küldött levélben is kezdeményezi Szolgáltatótól, amennyiben a módosítás az Előfizető által fizetendő Szolgáltatási Díj összegét és az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Alapszolgáltatást nem érinti. Szolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül tájékoztatja Előfizetőt a módosítás lehetőségeiről, feltételeiről.
- 6.6.3 A **6.6.2 pont** szerinti e-mail-t Előfizető köteles a Szolgáltatótól igénybevett e-mail címről küldeni. Az e-mailben Előfizető köteles feltüntetni:
- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésen és a számlán feltüntetett Ügyfél azonosítóját,
 - b) a Szolgáltatás Azonosítóként használt felhasználó nevét,
 - c) a szerződmódosítási igény pontos leírását, megjelölve az igénybe venni vagy lemondani kívánt Szolgáltatás Díjszabásban feltüntetett elnevezését.

7 Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése

7.1 Szünetelés

- 7.1.1 Szolgáltató határozatlan idejű Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti. Előfizető a szünetelést írásban (levélben), vagy a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti a szüneteléssel érintett hónapot megelőző hónap 25. napjáig. A szünetelés teljes naptári hónapokra kérhető.
- 7.1.2 Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 180 nap, Üzleti Előfizető esetén 60 nap, legrövidebb időtartama mindkét Előfizetői kategória esetén 7 naptári nap.
- 7.1.3 A szünetelés időtartama alatt Előfizető csökkentett Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles a vonatkozó mellékletekben foglaltak szerint.
- 7.1.4 A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli, és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

7.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés

- 7.2.1 A Szolgáltatás szünetelésére az alábbi okok miatt kerülhet sor:
- a) a **10.4.6 pontban** (rendszeres karbantartás) foglalt okból,
 - b) Vis Maior Esemény bekövetkezése miatt,
 - c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- 7.2.2 Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles. Az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató általi – a közte és Előfizető között létrejött előfizetői szerződés (amelyben Szolgáltató nem minősül szerződő félnek) alapján történő – szüneteltetés (ADSL Szolgáltatás és Dial-up Szolgáltatás) Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelési oknak minősül, ilyenkor Előfizető a teljes Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó (vagyis Szolgáltató saját hálózatában keletkezett ok miatti) szünetelés – ide nem értve a rendszeres karbantartást – egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, Szolgáltató visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat (rendszeres díjat). Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, amennyiben a szünetelés kiváltó oka Vis Maior Esemény volt és Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárhatót megtett, vagy Szolgáltató rendszeres karbantartása miatt került rá sor, vagy annak oka nem Szolgáltató saját hálózatában merült fel.
- 7.2.3 A **10.4.6 pont** szerinti rendszeres karbantartás nem minősül Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelésnek (így a vállalt rendelkezésre állási időt sem csökkenti).

7.3 Korlátozás

- 7.3.1 Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozására, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére Előfizető egyidejű postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:
- a) Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfeleltetés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy Előfizető az [1. Függelék](#) szerinti Etikai Alapelveket megsérti,
 - b) Előfizető a Szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

- c) Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékként készpénzt vagy a Szolgáltató által elfogadott értékpapírt,
- d) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi,
- e) Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mailt pl. spamet – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen e-mailt küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás) igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának működését.

7.3.2 Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több Előfizetői Szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Előfizetői Szerződés vagy Szolgáltatás tekintetében az **7.3.1 pont a)-e) alpont** szerint kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

7.3.3 Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Előfizető Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díjat felszámítani.

7.3.4 A korlátozás – a Forgalmi Díj (**9.7.1 pont**) kivételével – Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

8 Előfizetői Szerződés megszűnése

8.1 *Megszűnés esetei*

8.1.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 30 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés hatályának automatikus meghosszabbodását nem kívánja,
- b) ráutaló magatartással létrehozott Előfizetői Szerződés esetén a kapcsolat Szolgáltató általi bontásával, vagy az Előfizetői Hozzáférési Pont leszerelésével,
- c) bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- d) bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján a jelen ÁSZF- vagy jogszabályok által meghatározott esetekben,
- e) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- f) Felek közös megegyezésével,
- g) ha a Szolgáltatás létesítése mindkét fél érdekkörén kívül eső okból a szerződés létrejöttétől számított 90 nap elteltével sem lehetséges,
- h) a mellékletekben meghatározott egyéb módon (pl. elállással).

Általános Szerződési Feltételek

8.1.2 A határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártakor automatikusan határozatlan időre hatályossá válik, az Előfizető külön értesítése nélkül, kivéve, ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 30 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés hatályának meghosszabbodását kívánja.

8.2 Rendes felmondás

8.2.1 Előfizető a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést bármikor indoklás nélkül 8 napra felmondhatja.

8.2.2 Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyhoz utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyhoz 15. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizetői Szerződésre vonatkozó felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondási nyilatkozat alapján a Szolgáltató által küldött, a szerződés megszűnését visszaigazoló értesítése alapján az esedékes Szolgáltatási Díjat és egyéb követelését, valamint határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időből még hátralevő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket Szolgáltatónak egy összegben megfizesse. Szolgáltató a befizetett összegről a befizetéskor számlát állít ki.

8.2.3 Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási idővel, indokolással jogosult felmondani rendes felmondással.

8.3 Rendkívüli felmondás

8.3.1 Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb az előfizető fizetésképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Bármely Fél köteles a másik Féllel haladéktalanul értesíteni, ha végelszámolását határozza el, vagy ha arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.

8.3.2 Amennyiben a felmondás indoka Előfizető szerződésszegése, és Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről Szolgáltatót hitelt érdemlő módon írásos nyilatkozatban értesíti és az ilyen értesítés a felmondási idő végéig Szolgáltatóhoz megérkezik, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnéséről az Előfizetői Szerződés hatályának fennmaradásáról Szolgáltató köteles Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, ha az lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül kétszer rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy a harmadik alkalommal Szolgáltató akkor is jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására, ha Előfizető a rendkívüli felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

8.3.3 Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha Előfizető az előzetes írásbeli – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, amennyiben az lehetséges e-mailben tett – felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

- a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követő 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően is Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti (továbbadja) a Szolgáltatásokat, vagy azokat továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

- 8.3.4 Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha:
- Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőségi jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott,
 - a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezéseket vagy a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve az Előfizetői Szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat Előfizetői Szerződésbe ütköző módon átalakítja,
 - ha Előfizető az [1. Függelékben](#) foglalt Etikai Alapelveket megsérti vagy nagy mennyiségű e-mail üzenetet, pl. spamet – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 14. §-ában foglaltaknak nem megfelelő – kéretlen e-mailek küld a Szolgáltatás felhasználásával.
- 8.3.5 Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására a **7.3 pont** szerint.
- 8.3.6 Ha Vis Maior Esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 8.3.7 Előfizető rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést akkor is, ha Szolgáltató a **6.1 pont** szerint egyoldalúan módosította a Szerződést. Előfizetőt a rendkívüli felmondási jog a **6.1.2 pont** szerinti értesítést követő 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik Előfizetőt, 15 napon belül illeti meg. Előfizető abban az esetben nem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében határozott időre vonatkozó kötelezettséget vállalt, és Szolgáltató egyoldalú módosítása az ennek fejében kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti, vagyis, ha a kapott kedvezmények Előfizető számára a módosítást követően is fennmaradnak.

8.4 A felmondás közlése és tartalma

- 8.4.1 Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnyel feladott levélben kikézbeküldte Előfizetőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.
- 8.4.2 Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben) történő értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor Szolgáltató Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.
- 8.4.3 Előfizető az Előfizetői Szerződést kizárólag írásban (levélben) megküldött felmondással, mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az Előfizetői Szerződés felmondását, és így nem érinti Előfizető díjfizetési kötelezettségét.
- 8.4.4 Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell:
- a felmondás indokát,
 - Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

- c) ha a felmondás indoka Előfizető szerződésszegése, akkor Szolgáltató a **8.3.1 pontban** foglaltakról is tájékoztatja.

8.5 *Kedvezmények elvesztése és a felmondás egyes következményei*

- 8.5.1 Amennyiben Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött és a határozott idő lejártá előtt az Előfizetői Szerződés azért szűnik meg, mert:
- Előfizető azt rendes felmondással megszüntette (**8.2.2 pont**),
 - Szolgáltató rendkívüli felmondással megszüntette,
 - a Szolgáltatás korlátozására Szolgáltató által a **7.3.1 a)-c)** vagy **e)** pontok miatt került sor és a korlátozás ideje a 30 napot meghaladja.

Előfizető köteles a kapott kedvezményeket és az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre járó Szolgáltatási Díjakat egy összegben az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 15 napon belül megfizetni. Szolgáltató az Előfizető által fizetendő összegről a szerződés felmondását tartalmazó **(b)-c) alpont** vagy az Előfizető általi rendes felmondás **(a) alpont** kézhezvételét visszaigazoló levélben értesíti Előfizetőt. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki és azt Előfizető részére átadja vagy megküldi.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszafizetni.

8.6 *Fizetési kötelezettség az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén*

- 8.6.1 Az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizető a felmerülő havidíjat köteles megfizetni. A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha a szerződés megszűnésére a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.
- 8.6.2 Amennyiben az Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a határozott idő lejáratát megelőzően megszünteti, vagy a Szolgáltató rendkívüli felmondással megszünteti, úgy köteles a **8.6.1 pontban** rögzítettekben túlmenően kötbért fizetni, amely 4 hónapra fizetendő listás havidíj mértékével megegyező összegű, függetlenül a szerződésből még hátralévő hónapok számától. A kötbért egy összegben kell megfizetni.

9 Előfizető kötelezettségei

9.1 *Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele*

- 9.1.1 Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles Szolgáltató vagy teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) részére lehetővé tenni az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató vagy Szolgáltató teljesítési segédje (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) építette ki vagy üzemelteti.

9.2 *Az elektronikus hírközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek*

- 9.2.1 Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez csak megfelelő jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a Szolgáltatások igénybevételéhez. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető oldali szoftvereket Előfizető köteles biztosítani.
- 9.2.2 Előfizető köteles Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető birtokában és használatában lévő berendezéseket rendeltetésszerűen, a Szerződésnek valamint a gyártó utasításainak (kezelési útmutatónak, használati kézikönyvnek) megfelelően használni.
- 9.2.3 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy Szolgáltató vagy teljesítési segédje (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) tulajdonában, de Előfizető használatában és birtokában levő berendezések rendeltetésellenes vagy szerződésszegő használatából eredő, valamint az ilyen berendezések elvesztéséből, ellopásából eredő minden kárért Előfizető felelős.
- 9.2.4 Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezések működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.
- 9.2.5 Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgáltató által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.

9.3 *Szolgáltató értesítése adatváltozásról*

- 9.3.1 Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozásáról köteles Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változástól számított 8 napon belül írásban (levélben) értesíteni.
- 9.3.2 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik.

9.4 *A Szolgáltatás használatának átengedése*

Általános Szerződési Feltételek

9.4.1 Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatást másnak használatra ingyenesen átengedheti, az átengedett Szolgáltatás igénybevételéért azonban úgy felel, mintha a Szolgáltatást maga használná.

9.5 Teljesítési segéd igénybevétele

9.5.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult teljesítési segédként alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

9.5.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult teljesítési segéd részére Előfizető adatait átadni.

9.6 A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése

9.6.1 Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatásokat, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon (ellenszolgáltatás fejében) harmadik személy részére.

9.6.2 Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat az Előfizetői Hozzáférési Pontról veszi igénybe, függetlenül attól, hogy ezt Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

9.7 Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

9.7.1 A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havidíj, Éves Díj), forgalomtól függő díjból (Forgalmi Díj), valamint egyszeri egyéb szolgáltatási díjból állhat.

9.7.2 Amennyiben a Havidíj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, akkor Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel Havidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

9.7.3 Amennyiben az Éves Díj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem az év első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem az év utolsó napja, akkor a szolgáltatási év a Szolgáltatás nyújtásának napján kezdődik. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

9.7.4 Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról tárgyhoz 10. napjáig számlát kiállítani és Előfizető részére azt postára adni. Éves Díj ellenében igénybevett Szolgáltatások esetében Szolgáltató az Éves Díjról szóló számlát a szolgáltatási év első napjának hónapját megelőző 2. hónap 10. napjáig állítja ki.

9.7.5 Amennyiben az Előfizető Éves Díj előrefizetésére köteles és Szolgáltató arról a számlát kiállította és Előfizető Szolgáltatónak azt megfizette, akkor a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén Szolgáltató a hátralévő időszakra járó díjat Előfizetőnek visszafizeti vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles.

9.7.6 Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása (**8.2.2 pont**) esetén az előrefizetett díjat nem fizeti vissza.

9.7.7 Amennyiben Előfizető Éves Díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével került kiszámításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről történt rendes felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel, Szolgáltató az így kiszámított összegről helyesbített számlát állít ki.

9.7.8 Amennyiben Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.

Általános Szerződési Feltételek

- 9.7.9 Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon.
- 9.7.10 Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhoz 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát, köteles azt Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot küld Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti.
- 9.7.11 A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben Felek ettől eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg.
- 9.7.12 Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett adatait Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

9.8 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége

- 9.8.1 Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díj-visszatérítésre vagy egyéb pénzfizetésre köteles és az egy összegben való jóváírásra nincs lehetőség, akkor Szolgáltató az összeget az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti bankszámlára átutalja, vagy ilyen hiányában az Előfizetőt térítvevényes levélben értesíti arról, hogy az összeg az ügyfélszolgálaton átvehető.

9.9 E-mail cím újra felhasználása

- 9.9.1 Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet

9.10 Előfizető tájékoztatása (hírlevél, reklámanyag)

- 9.10.1 Előfizető hozzájárul, hogy részére Szolgáltató kizárólag saját és leányvállalatainak szolgáltatásairól időről időre a Szolgáltató által előfizetőnek biztosított e-mail címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírlevelet juttasson el.

9.11 Hálózati etikai szabályzat betartása

- 9.11.1 Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az [1. Függelék](#) szerinti Hálózati Etikai Alapelvek betartásával eljárni.
- 9.11.2 Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás Azonosítóhoz (felhasználónév/ jelszó) illetéktelenek ne juthassanak hozzá. Amennyiben Előfizető tudomására jut, hogy a Szolgáltatás Azonosítót Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatás Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.
- 9.11.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés alapján számára nyújtott egyes szolgáltatások információs társadalmi szolgáltatásoknak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

10 Szolgáltató kötelezettségei

10.1 Ügyfélszolgálat

10.1.1 Szolgáltató Előfizető nyilatkozatainak, bejelentéseinek és panaszainak intézésére szolgáló, valamint a hibabejelentéseket fogadó ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban: ügyfélszolgálat).

10.1.2 Szolgáltató a telefonon keresztül vagy személyesen igénybe vehető ügyfélszolgálat mellett e-mail-ben elérhető ügyfélszolgálatot is működtet az info@sysdsl.hu, support@sysdsl.hu, szamlazas@sysdsl.hu e-mail címen, amelyen Előfizető az alábbi nyilatkozatokat és bejelentéseket teheti meg:

- a) a 6.6.2 pont szerint az Egyedi Előfizetői Szerződés egyes módosításaira vonatkozó nyilatkozatokat,
- b) az info@sysdsl.hu címen általános jellegű bejelentéseket tehet, szerződésekkel kapcsolatos információkat adhat elő,
- c) a support@sysdsl.hu címen műszaki jellegű bejelentéseket és hibabejelentéseket tehet,
- d) a szamlazas@sysdsl.hu címen a díjreklamáción kívül bármely számlázással kapcsolatos bejelentést tehet.

10.1.3 Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

SysCorp Számítástechnikai és Telekommunikációs Kft.

6300 Kalocsa, Széchenyi út 2.

Tel.: +36 40 201 003

Fax: +36 78 563 125

info@sysdsl.hu, szamlazas@sysdsl.hu

10.1.4 Az ügyfélszolgálat személyesen munkanapokon 9:00-17:00 óráig, és szombaton 9:00-12:00 óráig vehető igénybe. Egyéb időszakban Szolgáltató telefonos technikai és műszaki jellegű támogatást nyújt, egyéb kérdések esetében az ügyfélszolgálat elérhetőségét e-mailen és faxon biztosítja.

10.1.5 Előfizető a hibák bejelentését telefonon, írásban (levélben), faxon, személyesen, illetve e-mailben Ügyfél azonosítójának, az érintett Szolgáltatáshoz tartozó Szolgáltatás Azonosítójának megadásával teheti meg az ügyfélszolgálaton.

10.1.6 Előfizető a hibabejelentés, díjreklamáció és az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására, vagy megszüntetésére irányuló nyilatkozatok kivételével a Szolgáltatással kapcsolatos nyilatkozatait, bejelentéseit, panaszát az ügyfélszolgálaton személyesen, írásban (levélben), faxon, e-mailben vagy telefonon teheti meg.

10.1.7 Szolgáltató a **10.1.6 pont** szerinti bejelentéseket és panaszokat 30 munkanapon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb a bejelentés kézhezvételét követő 30 munkanapon belül értesíti. Amennyiben Szolgáltató a panaszt elutasítja, az elutasításról szóló értesítést köteles indokolással ellátni.

10.1.8 A hibabejelentések kezelésére és a díjreklamációra a **10.2** és **10.6 pontok** vonatkoznak.

10.2 Hibabejelentés és a hiba nyilvántartásba vétele

10.2.1 Előfizető a Szolgáltatásban észlelt hibát az ügyfélszolgálaton a **10.1.5 pont** szerint jelentheti be.

10.2.2 A bejelentett hibát Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A hibabejelentés során Előfizető az alábbi információkat köteles Szolgáltatóval közölni:

- a) Előfizető értesítési címe és telefonszáma,
- b) Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Ügyfél azonosító és Szolgáltatás Azonosító,

c) a hiba észlelése során milyen érzékelhető jelenségeket tapasztalt.

10.2.3 Szolgáltató nyilvántartásának a **fenti a)-c) pontokon** túl tartalmaznia kell:

- a) a hibabejelentés kézhezvételének időpontját (év, hó, nap, óra, perc),
- b) a hiba okát,
- c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra, perc),
- d) Előfizető értesítésének módját és időpontját.

10.2.4 A hiba nyilvántartásba vételét Szolgáltató Előfizető részére e-mailben visszaigazolja.

10.2.5 Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti a szolgáltatás díját.

10.3 Hibabehatároló eljárás

10.3.1 A hiba nyilvántartásba vételét követően Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását és annak eredményéről Előfizetőnek az alábbi tájékoztatást adhatja:

- a) a hiba a hibabehatároló eljárás tartalma alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba valósnak bizonyult és a Szolgáltató a hiba kijavítását a **10.4.1 pont** szerint megkezdte,
- c) a hiba kijavítását Szolgáltató meghatározott átmeneti ideig vagy 72 órán belül (tartós hiba) nem tudja vállalni, ezért a csökkent rendelkezésre állás szerint kötbért fizet, vagy csökkent minőségű Szolgáltatás esetén Előfizető részére a minőség csökkenésének megfelelő mértékű díjcsökkentést nyújt.

- 10.3.2 Előfizető részéről kifogásolt Szolgáltatások reklamációjánál a közös megegyezésre kell törekedni.
- 10.3.3 Ha Előfizető Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóságánál (1133 Budapest, Visegrádi u. 106., tel: 06-1-468-0500, fax: 06-1-468-0509) a hírközlési hatóság minőségfelügyeleti eljárásának megindítását kérni, vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulni (1525 Budapest, Pf. 75, tel: 06-1-457-7141, fax: 06-1-457-7105, e-mail: hfjkh@nhh.hu).

10.4 Hibajavítás

- 10.4.1 Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valószínűsített hibákat, amelyek Szolgáltató érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában (ADSL Szolgáltatás esetén az esetek 100%-ában 3 napon belül) kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valós hiba bejelentésétől számított 5. nap (ADSL Szolgáltatás esetén a 3. nap) lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre.
- 10.4.2 Ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) Havi Szolgáltatási Díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, Szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 10.4.3 Szolgáltató **10.4.2 pont** szerinti hibaelhárítási kötbért köteles a követő számlán egy összegben jóváírni, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizetni.
- 10.4.4 Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával.
- 10.4.5 Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató üzemelteti, és a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra a **10.3.1 pont** szerint rendelkezésre álló idő, illetve a **10.4.1 pont** szerinti hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik.
- 10.4.6 Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem Szolgáltató érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt Szolgáltató teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé kiszámlázni a következő esetekben:
- a hibavizsgálat során a Szolgáltató nem talált hibát,
 - az ADSL modem még nem szinkronizált le (az ADSL szolgáltatás még egyszer sem lett beüzemelve)
- 10.4.7 Amennyiben Előfizető úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet Szolgáltatótól. Ebben az esetben Szolgáltató teljesítési segédje által Szolgáltatóval szemben felszámított helyszíni ellenőrzési díjat Szolgáltató jogosult Előfizető felé kiszámlázni a következő esetekben:
- a helyszíni ellenőrzés esetén a Szolgáltató nem talál hibát,
 - a Szolgáltató modemhibát, illetve a splitter és a modem közötti hibát észlel.

Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltató nem jogosult helyszíni ellenőrzési díjat Előfizető felé kiszámlázni, ha a helyszíni ellenőrzés a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibát állapít meg. Szolgáltató teljesítési segédje igénybevételével a helyszíni ellenőrzést a bejelentéstől számított 72 órán belül elvégzi.

10.5 Rendszeres karbantartás

- 10.5.1 A rendszeres karbantartás miatti szünetelésre (vagy korlátozásra) Szolgáltató érdekkörébe tartozó hálózat karbantartása, felújítása, cseréje vagy átalakítása miatt kerülhet sor, amennyiben szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.
- 10.5.2 Szolgáltató az érdekkörébe tartozó hálózatot érintő és a Szolgáltatás igénybevételét bármilyen mértékben korlátozó rendszeres karbantartási munkákról Előfizetőt legalább 15 nappal a rendszeres karbantartás megkezdése előtt e-mailben értesíti.
- 10.5.3 A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 36 órát, kivéve, ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás tekintetében másként nem rendelkezik.
- 10.5.4 Szolgáltató mindent megtesz azért, hogy a rendszeres karbantartási munkálatok elvégzésére lehetőleg 00:00 és 06:00 óra között kerüljön sor.

10.6 Díjreklamáció, kötbér- és kártérítési igények intézése

- 10.6.1 Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.
- 10.6.2 Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével az adatok törléséig díjmentesen megtekintheti Szolgáltató ügyfélszolgálatán a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási jogokra vonatkozó kimutatást (betekintési jog).
- 10.6.3 Amennyiben Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási Díj összegét vitatja, kötbér- vagy kártérítési igénnyel él (a továbbiakban együtt: Reklamáció), Szolgáltató a Reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételt Előfizetőnek a **10.2.4 pont** szerint visszaigazolja.
- 10.6.4 Amennyiben Előfizető a Reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a bejelentést Szolgáltató nem utasítja el öt munkanapon belül, a Reklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a Reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 10.6.5 A Reklamációt Szolgáltató annak kézhezvételét követő 30 napon belül megvizsgálja. Amennyiben Szolgáltató a Reklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálását követő első számlán a díjkülönbözetet egy összegben jóváírja.
- 10.6.6 Amennyiben Szolgáltató Előfizető (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a Reklamációt tevő személy, e pont alkalmazásában, a továbbiakban: Előfizető) reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles Előfizetőt a Reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén írásban) értesíteni a Reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a Reklamációt csak részben tudja elfogadni.
- 10.6.7 A díjreklamáció elutasítása miatt Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat avégett, hogy az Szolgáltatónál szolgáltatás-minőségi vizsgálatot folytasson a díjreklamációval kapcsolatban.
- 10.6.8 Előfizető a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Bács-kiskun Megyei Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Bács-kiskun Megyei Bírósághoz (vagy más illetékes rendes bírósághoz) keresetlevelet nyújthat be.
- 10.6.9 Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a Díjreklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a számla kiegyenlítésének eredeti határideje az irányadó.

10.7 Vitarendezés

- 10.7.1 Előfizető az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat:
- bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlap: www.fvf.hu, központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234, tel.: 06-1-459-4800),
 - a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlap: www.gvh.hu, cím 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., tel: 472-8851),
 - a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes igazgatóságához (honlap: www.nhh.hu, Budapesti Igazgatóság, cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106., tel: 06-1-468-0500, fax: 06-1-468-0509
 - a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti, ennek keretében a Bács-kiskun Megyei Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kérheti, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Bács-kiskun Megyei Bírósághoz keresetlevelet nyújthat be.
- 10.7.2 A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el.
- 10.7.3 A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely Előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban (jogszabályban, hatósági határozatban) vagy előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben.
- 10.7.4 Az esetleges jogvitákban a megyei gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek a Felek közötti egyezségi rendezés végett járhatnak el.
- 10.7.5 A jogvita a békéltető eljárás megíiusulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében rendezhető, amelyre hatáskörtől függően Felek a Bács-kiskun Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. Ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg, a Felek fizetési meghagyás kibocsátását kérhetik, ha ezt az összeget a követelés meghaladja, Felek a követeléseiket keresetlevél útján érvényesíthetik.

11 Adatkezelés

11.1 Felelősség az átvitt, illetve tárolt adattartalomért

- 11.1.1 Szolgáltató az általa vagy hálózatnak igénybevételevel továbbított közlést és adatot kizárólag a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha Szolgáltatónak a Szerződés teljesítése során közlés vagy bármilyen személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint a titkos információgyűjtésre jogosult szervezeteket, valamint a bíróságot – nem teheti lehetővé.
- 11.1.2 A Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető által a Szolgáltató eszközein/hálózatán átvitt tárolt adatok tartalmáért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben harmadik személy Szolgáltató ellen eljárást kezdeményez az Előfizető által a Szolgáltató eszközein tárolt adatok tartalma miatt, úgy Előfizető köteles Szolgáltató helyébe lépni az eljárás során, ha pedig ez nem lehetséges, úgy köteles viselni az eljárás költségeit, ideértve az eljárás eredményeként megállapított díjakat, büntetéseket.

11.2 Előfizető személyes adatainak kezelése

- 11.2.1 Szolgáltató az írásbeli Előfizetői Szerződést kötő Előfizetőről a **4.2.5 pontban** meghatározott adatokon túlmenően a következő adatokat tárolja:
- kapcsolattartó neve, telefonszáma (amennyiben illet Előfizető Szolgáltató számára megad),

- b) Előfizetőnél a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt vagy Előfizető birtokába került eszközök és berendezések,
- c) forgalmazási és számlázási adatok,
- d) egyéb, a szolgáltatások kiépítéséhez vagy nyújtásához feltétlenül szükséges adat.

11.2.2 Szolgáltató a **11.2.1 pont a)** és **b) alpontja** szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 évig, a **c) alpontban** meghatározott adatokat a számla teljesítésétől számított 6 hónapig, díjtartozás vagy a Szolgáltatás megfelelő teljesítésére vonatkozó panasz esetén a számla esedékessé válásától, illetve a vitatott teljesítési időponttól számított egy évig kezeli. Ezen időpontot követően Szolgáltató a természetes személy Előfizetőre vonatkozó minden adatot, illetve a nem természetes személy Előfizető esetén a **11.2.1 pont a) alpontra** vonatkozó adatot törli. Szolgáltató minden más, személyes adatnak nem minősülő adatot az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában üzletszerzési célból továbbra is tárolja, azokat azonban harmadik személy részére nem adhatja át.

11.2.3 Szolgáltató kijelenti, hogy Előfizető személyes adatait kizárólag a Szolgáltatások nyújtása végett, valamint a Szolgáltatási Díj számlázása céljából kezeli.

11.2.4 Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során birtokába kerülő valamennyi adatot, közleményt, információt bizalmasan kezeli.

11.2.5 Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját Szolgáltatóval azonos módon terheli.

11.3 Előfizetői adatok átadása más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, illetve közös adatállományba

11.3.1 Szolgáltató – az Eht. 158. §-ában meghatározottak szerint – a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult a **11.3.2 pont** szerinti adatokat és információkat másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak, illetve közös adatállomány létrehozásának céljából átadni, ha:

- a) számlatartozás miatt Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) számlatartozása miatt Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett Előfizető ellen, illetőleg Előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) Igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

11.3.2 Szolgáltató kijátszásának megelőzése érdekében különösen Előfizető alábbi adatai adhatók át más elektronikus hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány létrehozása céljából:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám,
- d) a szerződés tartama,
- e) az adatátadás 11.3.1 pont szerinti indokáról szóló tájékoztatás,
- f) az Eht. 158. § (2) bekezdés szerinti egyéb adat.

- 11.3.3 Szolgáltató Előfizetőt az adatátadás tényéről haladéktalanul tájékoztatja.
- 11.3.4 Az adatállományból adatot igényelhet Szolgáltató, a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek, és a nemzetbiztonság, a honvédelem és közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint a elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, valamint a bíróságok.

11.4 Adatbiztonság

- 11.4.1 Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatait a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően kezelni.
- 11.4.2 Szolgáltató köteles Előfizető személyes adatainak kezelésének műszaki biztonságát biztosítani, és műszaki intézkedésekkel meggátolni azt, hogy a személyes adatokhoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.
- 11.4.3 Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetőket tartalmazó adatbázisát olyan rendszeren tárolja, amely a felhasználók egyedi azonosítását megköveteli, és biztosítja, hogy az abban foglalt adatokhoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. Az adatbázist kezelő rendszer zárt, csak megfelelő jogosultsággal hozzáférhető. Szolgáltató az előfizetői adatok hozzáférését folyamatosan felügyeli (monitorozza), az irodai és más rendszertől jól elkülönített kiszolgáló számítógépeken futtatja.

12 Vegyes rendelkezések

12.1 Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

12.1.1 Előfizető tudomásul veszi, hogy az Eht. 143. § (1) bekezdése értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.

12.2 Értesítés

12.2.1 Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol az Előfizetői Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) történő értesítést kell érteni.

12.2.2 A Felek által küldött értesítések az alábbiak szerint minősülnek kézbesítettnek:

12.2.3 A tértivevénnyel feladott levél kézbesítettnek minősül a tértivevényen jelzett napon, illetve kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” (vagy azzal azonos tartalmú más) jelzéssel érkezett vissza;

12.2.4 Könyvelt levélpostai küldemény (tértivevény szolgáltatás nélkül feladott ajánlott levél) esetében az átvétel vagy az átvétel jogosulatlan megtagadásának napján;

12.2.5 A Szolgáltató által közvetlenül kézbesített küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni az átvétel napján. Az átvétel megtagadása esetén Szolgáltató a küldeményt tértivevénnyel kísérli meg a címzethez eljuttatni;

12.2.6 Elektronikus levélben való értesítés esetén a levél feladásának napját követő napon minősül kézbesítettnek.

12.2.7 Az értesítést és a számlákat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott postázási címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés postázási címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a számlázási címre kell küldeni.

12.2.8 Ha az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mailes értesítés alatt az Előfizető részére a Szolgáltató által az Egyedi Előfizetői Szerződésben biztosított e-mail címet jelenti (amely általában valaki@sysdsl.hu formátumú).

12.3 Vis Maior Esemény

12.3.1 Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítésért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis Maior Esemény időtartama alatt.

13 1. számú Függelék

Hálózati Etikai Alapelvek

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató köteles betartani a BIX és a RIPE NNC alapszabályait, szabályzatait, más kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ez okból Szolgáltató az Szerződéses Szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat.

Előfizető a Szolgáltatások használata során továbbá köteles betartani a következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855, angolul: <ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>).

Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges e-mail küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges e-mail küldését abbahagyni.

Előfizetőnek biztosítani kell továbbá, hogy spam-et nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi e-maileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre.

Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező e-maileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő „Received” sorba feljegyezni.

Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a Szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

14 2. számú Függelék

Kiegészítő Szolgáltatások

A Kiegészítő Szolgáltatásokat Előfizető önmagukban nem veheti igénybe, a Szolgáltató azokat csak valamely Alapszolgáltatással együtt nyújtja.

14.1 E-mail cím szolgáltatás

- 14.1.1 A szolgáltató az elektronikus levélfogadást POP3 protokollon keresztül bonyolítja. Ahhoz, hogy az előfizető le tudja tölteni leveleit, alapesetben a mail.sysdsl.hu szervert kell beállítani. A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törlődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába.

14.2 Csoportos e-mail cím szolgáltatás

- 14.2.1 A Csoportos e-mail cím szolgáltatással Előfizető vállalkozásának minden munkatársa egységes formátumú e-mail címmel (pl. kollega.neve@cegnev.hu) rendelkezhet, akár Előfizető által üzemeltetett saját levelezőszerver nélkül is. A szolgáltatás keretében az adott domain névre érkező e-mailek (pl. valami@valaki.hu) Szolgáltató szerverére érkeznek, amennyiben Előfizető éppen nem kapcsolódik Szolgáltató hálózatához. Az adott domain névre érkező valamennyi levél szétválogatás nélkül ugyanabba a postafiókba érkezik, biztosítva a folyamatos e-mail kapcsolatot még akkor is, ha Előfizető nem kapcsolódik az Internetre.

14.3 Mai-relay szolgáltatás

- 14.3.1 A Mail relay szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető fix IP címmel, valamint saját levelezőszerverrel rendelkezzen.
- 14.3.2 A Csoportos e-mail cím szolgáltatással Előfizető vállalkozásának minden munkatársa egységes formátumú e-mail címmel (pl. vezeteknev.keresztnev@cegnev.hu) rendelkezhet, amennyiben az Előfizető saját ügyfél oldali levelezőszervert üzemeltet. Előfizető az adott domain névre érkező e-maileket saját (ügyfél oldali) levelező szervere segítségével tudja letölteni és szétválogatni.
- 14.3.3 A Szolgáltatás keretében az Előfizető autentikációs szerver általi beazonosítást követően kapcsolódik a Szolgáltató szerveréhez, amelyen az Előfizető levelei várják az Előfizető által kiadott letöltési parancsot.

14.4 Vírusellenőrzés és Spam szűrés szolgáltatás

- 14.4.1 E-mailben terjedő spam levelekkel, vírusokkal szemben nyújt hatékony védelmet. Szolgáltató mail szerverére érkezett és ott tárolt levelekben végzi el a víruskeresést. Amennyiben a levelezőszerverre érkezett levél vírusmentes, akkor azt szabadon lehet küldeni/fogadni, ha azonban a levél fertőzött, akkor a víruskereső törli a szerverről. A Szolgáltató a víruskereső szoftver esetleges mulasztásaiból kifolyólag az Előfizetőnél bekövetkezett vírusfertőzésért felelősséget nem vállal.

14.5 Fix IP cím szolgáltatás

- 14.5.1 ADSL Szolgáltatással együtt veheti igénybe Előfizető. A Fix IP cím szolgáltatás keretében Előfizető minden bejelentkezéskor ugyanazt az IP címet kapja meg, mert azt a Szolgáltató számára fenntartja.

14.6 SMTP autentikáció

- 14.6.1 Ahhoz, hogy az előfizető el tudja küldeni leveleit másokhoz, egy SMTP kiszolgálóra van szüksége, amit be kell állítania a levelezésre használt programban. Ez alapesetben a mail.sysdsl.hu szerver. A levélküldés felhasználónév és jelszó azonosítást igényel. Ezen azonosító a beállított e-mail cím és a hozzá tartozó jelszó.

14.7 Tárhely bérlet

- 14.7.1 Weboldal elhelyezési szolgáltatásunk keretében Ön adatokat, weboldalt helyezhet el a Szolgáltató webszerverén. Így szerver számítógép megvásárlása nélkül megjelenítheti saját weboldalát az Interneten.

14.8 E-mail szolgáltatás

- 14.8.1 A Szolgáltató domain név regisztráció és fenntartás szolgáltatásán keresztül regisztrált domain nevek mellé igénybe vehető e-mail szolgáltatás is. Az igényelhető e-mail címek pl. valami@igenyeltdomain.hu formátumúak lesznek.

14.9 Domain név regisztráció és fenntartás

- 14.9.1 Teljes körű internetes címbejegyzés (.hu, .com, .eu stb.) A regisztrációs folyamat következtében magánszemélyek, vagy szervezetek domain névhez jutnak. A regisztráció lehetővé teszi a szervezeteknek, illetve magánszemélyeknek, hogy az adott domain nevet meghatározott ideig használják, amennyiben megfelelnek a követelményeknek, és kifizetik a regisztrációs díjat.

15 3. számú Függelék

Díjszabás

15.1 ADSL szolgáltatás listás díjai Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen

		Sebesség	Feltöltés kbit/s	Letöltés kbit/s	Szerződés időtartama	Egyszeri díj	Havi díj
		Egyéni ADSL 1M	Garantált	64	160	határozatlan	0 Ft
Maximum	128		1 280				
Egyéni ADSL 2M	Garantált	64	192	határozatlan	0 Ft	6 330 Ft +áfa	
	Maximum	192	2 560				
Egyéni ADSL 4M	Garantált	96	256	határozatlan	0 Ft	7 240 Ft +áfa	
	Maximum	256	4 480				
Egyéni ADSL 5M	Garantált	192	500	határozatlan	0 Ft	8 400 Ft +áfa	
	Maximum	500	5 000				
Egyéni ADSL 8M	Garantált	192	480	határozatlan	0 Ft	9 228 Ft +áfa	
	Maximum	512	8 096				
Egyéni ADSL 10M	Garantált	256	3 000	határozatlan	0 Ft	10 440 Ft +áfa	
	Maximum	500	10 000				
Egyéni ADSL 15M	Garantált	512	5 000	határozatlan	0 Ft	12 188 Ft +áfa	
	Maximum	900	15 000				
Egyéni ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	határozatlan	0 Ft	14 283 Ft +áfa	
	Maximum	5 120	25 000				
Üzleti ADSL 1M	Garantált	64	160	határozatlan	0 Ft	6 092 Ft +áfa	
	Maximum	128	1 280				
Üzleti ADSL 2M	Garantált	64	192	határozatlan	0 Ft	7 779 Ft +áfa	
	Maximum	192	2 560				
Üzleti ADSL 4M	Garantált	96	256	határozatlan	0 Ft	9 258 Ft +áfa	
	Maximum	256	4 480				
Üzleti ADSL 5M	Garantált	192	500	határozatlan	0 Ft	10 470 Ft +áfa	
	Maximum	500	5 000				
Üzleti ADSL 8M	Garantált	192	480	határozatlan	0 Ft	11 815 Ft +áfa	
	Maximum	512	8 096				
Üzleti ADSL 10M	Garantált	256	3 000	határozatlan	0 Ft	13 228 Ft +áfa	
	Maximum	500	10 000				
Üzleti ADSL 15M	Garantált	512	5 000	határozatlan	0 Ft	14 879 Ft +áfa	
	Maximum	900	15 000				
Üzleti ADSL 18M	Garantált	320	960	határozatlan	0 Ft	19 152 Ft +áfa	
	Maximum	1 024	18 432				
Üzleti ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	határozatlan	0 Ft	23 020 Ft +áfa	
	Maximum	5 120	25 000				

Telefon előfizetés mellé

Általános Szerződési Feltételek

Telefon előfizetés nélkül	ADSL csomag	Sebesség	Feltöltés kbit/s	Letöltés kbit/s	Szerződés időtartama	Egyszeri díj	Havi díj
	Egyéni ADSL 1M	Garantált	64	160	határozatlan	0 Ft	6 000 Ft +áfa
		Maximum	128	1 280			
	Egyéni ADSL 2M	Garantált	64	192	határozatlan	0 Ft	7 610 Ft +áfa
		Maximum	192	2 560			
	Egyéni ADSL 4M	Garantált	96	256	határozatlan	0 Ft	8 520 Ft +áfa
		Maximum	256	4 480			
	Egyéni ADSL 5M	Garantált	192	500	határozatlan	0 Ft	9 680 Ft +áfa
		Maximum	500	5 000			
	Egyéni ADSL 8M	Garantált	192	480	határozatlan	0 Ft	10 508 Ft +áfa
		Maximum	512	8 096			
	Egyéni ADSL 10M	Garantált	256	3 000	határozatlan	0 Ft	11 720 Ft +áfa
		Maximum	500	10 000			
	Egyéni ADSL 15M	Garantált	512	5 000	határozatlan	0 Ft	13 468 Ft +áfa
		Maximum	900	15 000			
	Egyéni ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	határozatlan	0 Ft	15 563 Ft +áfa
		Maximum	5 120	25 000			
	Üzleti ADSL 1M	Garantált	64	160	határozatlan	0 Ft	8 182 Ft +áfa
		Maximum	128	1 280			
	Üzleti ADSL 2M	Garantált	64	192	határozatlan	0 Ft	9 059 Ft +áfa
Maximum		192	2 560				
Üzleti ADSL 4M	Garantált	96	256	határozatlan	0 Ft	10 538 Ft +áfa	
	Maximum	256	4 480				
Üzleti ADSL 5M	Garantált	192	500	határozatlan	0 Ft	11 750 Ft +áfa	
	Maximum	500	5 000				
Üzleti ADSL 8M	Garantált	192	480	határozatlan	0 Ft	13 095 Ft +áfa	
	Maximum	512	8 096				
Üzleti ADSL 10M	Garantált	256	3 000	határozatlan	0 Ft	14 508 Ft +áfa	
	Maximum	500	10 000				
Üzleti ADSL 15M	Garantált	512	5 000	határozatlan	0 Ft	16 159 Ft +áfa	
	Maximum	900	15 000				
Üzleti ADSL 18M	Garantált	320	960	határozatlan	0 Ft	20 432 Ft +áfa	
	Maximum	1 024	18 432				
Üzleti ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	határozatlan	0 Ft	24 300 Ft +áfa	
	Maximum	5 120	25 000				

15.2 Szimmetrikus Internet szolgáltatások díjai Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen

Üzleti Előfizetők részére	Sebesség	Feltöltés kbit/s	Letöltés kbit/s	Szerződés időtartama	Egyszeri díj	Havi díj
Szimmetrikus Internet 1M	Garantált	512	512	határozott 1év	12 000+áfa	38 500+áfa
	Maximum	1024	1024			
Szimmetrikus Internet 1M	Garantált	512	512	határozott 2év	12 000+áfa	32 500+áfa
	Maximum	1024	1024			

Általános Szerződési Feltételek

Szimmetrikus Internet 1M	Garantált	512	512	határozatlan	21 600+áfa	74 500+áfa
	Maximum	1024	1024			
Szimmetrikus Internet 2M	Garantált	1024	1024	határozott 1év	12 000+áfa	58 500+áfa
	Maximum	2048	2048			
Szimmetrikus Internet 2M	Garantált	1024	1024	határozott 2év	12 000+áfa	48 500+áfa
	Maximum	2048	2048			
Szimmetrikus Internet 2M	Garantált	1024	1024	határozatlan	21 600+áfa	98 500+áfa
	Maximum	2048	2048			

15.3 ADSL végberendezés ára

	Egyszeri díj	Havi díj
Hálózat végződtető berendezés (Szereld Magad Csomag)	4 960 Ft+áfa	-

15.4 Egyéb díjak

	Egyszeri díj	Havi díj
Szerelői opció „Szereld Magad” csomaghoz	7 360 Ft+áfa	-
Díjcsomag váltás nagyobb sebességű csomagra	-	-
Díjcsomag váltás kisebb sebességű csomagra	4 240 Ft+áfa	-
Vonal jelleg váltás	4 240 Ft+áfa	-
ADSL végpont áthelyezés Szolgáltató váltó (ISP) ügyfelek részére	8 760 Ft+áfa	-
ADSL végpont áthelyezés Új ügyfelek részére	3 760 Ft+áfa	-
Előfizető kérésére történő szüneteltetés	-	3 000 Ft+áfa
Korlátozásból, szüneteltetésből, illetve visszakapcsolás történő	1 280 Ft+áfa	-
Hibavizsgálat díja (nem Szolgáltató hiba esetén)	1 280 Ft+áfa	-
Helyszíni ellenőrzés díja (nem Szolgáltató hiba esetén)	5 250+áfa	-
Expressz létesítés	18 320 Ft+áfa	-
Visszakapcsolási díj (ha a korlátozás az előfizető érdekkörében merült fel)	1280 + áfa	-
Fix IP cím szolgáltatás	-	3 500 + áfa

15.5 ADSL szolgáltatás akciós díjai Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen

- A Szolgáltató a mindenkori akciós ajánlatát ügyfélszolgálatán és a www.syscorp.hu, www.sysdsl.hu honlapokon teszi közzé.
- Új előfizetésnek számít, ha a megadott telefonvonalon az igény benyújtását megelőző 3 hónapban nem működött ADSL szolgáltatás.

Általános Szerződési Feltételek

- Szolgáltató váltó (ISP) ügyfél részletes leírása a **18.8 pontban** található.

16 4. számú Függelék

Szolgáltató által kérhető iratok

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
Gazdasági társaság közkereseti társaság (kkt.), bt., kft., rt., közös vállalat (kv.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Alapítvány	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Egyesülés	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Erdőbirtokossági társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Európai gazdasági egyesülés (ege)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Fióktelep	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Kereskedelmi képviselet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Költségvetési szerv	Törzskönyvi nyilvántartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve
Közhasznú társaság (kht.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Közoktatási intézmény	Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve
Magánnyugdíjpénztár	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Szövetkezet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Ügyvédi iroda	területi kamara nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó kamara neve
Vállalat, leányvállalat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám

Általános Szerződési Feltételek

Végrehajtói iroda	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Vízgazdálkodási társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Társasház	60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (szemle), alapító okirat másolata, közgyűlési határozat a képviseleti jogosultságról	helyrajzi szám

17 5. számú Függelék

Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

17.1 Minőségi célértékek ADSL Szolgáltatás esetén

Minőségi célérték leírása	Vállalt célérték	Minimumkövetelmény
Új hozzáférés létesítési idő (megkezdett naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48	72
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (megkezdett naptári nap)	30	30
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99	95
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya (%)	90	70
Garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s)	160/64	

17.2 Minőségi célértékek Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

Minőségi célérték leírása	Vállalt célérték	Minimumkövetelmény
Új hozzáférés létesítési idő (megkezdett naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48	72
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (megkezdett naptári nap)	30	30
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99	95
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya (%)	90	70
Garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s)	1024/512	

17.3 A célértékek értelmezése, mérése

Az Internet szolgáltatás minőségét meghatározó minőségi mutatók és célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefügg (követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendeletben foglalt követelmény rendszer alapján kerültek meghatározásra.

Az egyes célértékek értelmezési alapelvei:

17.3.1 Új hozzáférés létesítési idő (megkezdett naptári nap)

- A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.
- Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti első 80 %-nak az időbeli felső korlátja.
- Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta, azaz az előfizetői szerződés létrejött.

17.3.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)

- A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.
- Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.
- Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

17.3.3 Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (megkezdett naptári nap)

- A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.
- Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.
- Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.

17.3.4 Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)

- A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.
- A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

17.3.5 Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya (%)

- Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.
- A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.
- A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)

17.3.6 Garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s)

- A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.
- Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.

18 1. számú Melléklet

ADSL Szolgáltatás meghatározása, jellemzői

18.1 ADSL Szolgáltatás leírása

- 18.1.1 Előfizető Szolgáltatótól az ADSL Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: „ADSL Szolgáltatás”) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít Internet elérése céljából. A távbeszélő szolgáltatás vagy távbeszélő szolgáltatás nélkül (NAKED) és a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő nagysebességű ADSL adatkapcsolat egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáféréseként egy-egy leválasztó szűrőre van szükség.
- 18.1.2 ADSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) ADSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja.
- 18.1.3 Szolgáltató Előfizető számára a ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) mint teljesítési segédjével közösen biztosítja.
- 18.1.4 Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy rendelkezik az ADSL szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózat végződtető berendezésekkel. Amennyiben igényel „Szereld Magad” csomagot (ADSL modem, szűrő), úgy azt a Szolgáltató eljuttatja a megadott elérhetőségre, külön díj ellenében [\(3. számú függelék\)](#), vagy átveheti az ügyfélszolgálaton. Az Előfizető gondoskodik az eszközök üzem behelyezéséről a csomagban található telepítési útmutató segítségével, vagy kérheti a hálózat végződtető eszközök helyszíni telepítését (Szerelői opció) külön díj ellenében [\(3. számú függelék\)](#).
- 18.1.5 Előfizető az ADSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

18.2 Telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás (NAKED)

- 18.2.1 A NAKED szolgáltatás esetén, a vonalon hagyományos telefonszolgáltatás nem üzemel. Az előfizetőnek nem kell külön telefonszámlát fizetnie, mint a telefon előfizetés melletti ADSL szolgáltatás esetében. A NAKED előfizetés havidíj köteles.
- 18.2.2 Az áthelyezés, a Telefon Előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás esetén leszerelésének és felszerelésének minősül, ha ez a határozott időtartalmú szerződés lejártá előtt történik, abban az esetben az Előfizető kötbért köteles fizetni a Szolgáltató részére a **8.6.2 pont** szerint.

18.3 ADSL Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

- 18.3.1 Az ADSL Szolgáltatást az év 365/366 napján 0-24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is

Általános Szerződési Feltételek

jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.

18.3.2 A Szolgáltató az ADSL Szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területein nyújtja. A helységek listájáról Szolgáltató a <http://www.sysdsl.hu> weboldalon vagy az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad, de Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele:

- a) a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- b) valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé illetve a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozóan az elektronikus hírközlési Szolgáltató felé és Előfizető részéről a helyhez kötött telefonvonalra más megrendelés ne legyen folyamatban.

18.3.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így

18.3.3.1 Az ADSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal Előfizetője azonos személy kell, hogy legyen, vagy megfelelő meghatalmazással kell rendelkeznie ettől a személytől,

18.3.3.2 Az ADSL Szolgáltatás szünetel az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal szünetelése esetén,

18.3.3.3 ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén az ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik, és a határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a **8.6.2 pont** szerinti díjak megfizetésére köteles.

18.4 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver- és szoftvereszközök

18.4.1 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak: P1/100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) - (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel); SVGA; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálózati kártya).

18.4.2 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatók, amennyiben Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.

18.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonszámáról – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik-e – Előfizető gondoskodik.

18.4.4 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Ethernet hálózati kártyát Előfizető biztosítja. Az Ethernet hálózati kártya Szolgáltatónál is megvásárolható.

ADSL Szolgáltatás igénybevételének feltételei, minősége

18.5 Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

- 18.5.1 Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín alkalmas-e ADSL Szolgáltatás nyújtására.
- 18.5.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL összeköttetés kiépítésének műszaki feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül elállni. Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően az ADSL Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti. Az elállás részletszabályait a **18.20 pont** tartalmazza.
- 18.5.3 Szolgáltató visszafizetési kötelezettsége nem vonatkozik az ADSL Szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre, így különösen az Ethernet hálózati kártyára. Szolgáltató díjvisszatérítésre abban az esetben sem köteles amennyiben a Szolgáltatás létesítése Előfizető hibájából hiúsul meg.
- 18.5.4 ADSL és Telefonvonal együttes megrendelése esetén az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató megkeresi az Előfizetőt a megadott értesítési telefonszámon analóg/ISDN2 vonal létesítése céljából. Ebben az esetben Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató 30 napon belüli létesítést nem vállalja. Amennyiben a megadott Létesítés helyen technikai okok végett nem létesíthető ADSL, úgy az igény elutasításra kerül.

18.6 ADSL Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése

- 18.6.1 Ha Szolgáltató az **18.22 pontban** illetve a **18.24 pontban** előírt határidőn belül nem biztosítja a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az igénybevételt, és a késedelem oka nem Előfizető érdekkörében merült fel, és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) benyújtja, Szolgáltató minden egyes késedelmes naptári nap után 1000 Ft kötbért, de legfeljebb a Díjszabás szerinti egyszeri bekapcsolási díj 20%-át köteles Előfizetőnek az első késedelmes teljesítési napot követő 30 napon belül megfizetni, vagy azt Előfizető következő Szolgáltatási Díjra vonatkozó számláján jóváírni.
- 18.6.2 ADSL Szolgáltatás létesítésének további szabályait **18.24** és a **18.25pont** tartalmazza.

18.7 ADSL Szolgáltató váltással történő létesítés

- 18.7.1 Amennyiben Előfizető szolgáltató váltással kíván Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötni ADSL Szolgáltatás nyújtására, úgy Szolgáltató törekszik az ilyen létesítés során a szünetmentes ADSL Szolgáltatás biztosítására. A jelen pont szerinti szolgáltató váltás feltétele, hogy Előfizetőnek ne legyen az ADSL Szolgáltatásra érvényben lévő határozott idejű szerződése, és az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatásra, és ADSL Szolgáltatásra vonatkozó számlatartozása.

18.8 Szünetmentes Szolgáltató váltás egykapus rendszerben.

- 18.8.1 Általános fogalmak:

- 1. Ügyfél:** ADSL alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető
- 2. ISP1:** meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,
- 3. ISP2:** választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,
- 4. ADSL Szolgáltató:** ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató
- 5. Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettség-vállalása, mely alapján az ISP1-el megkötött határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben – az ISP1 által

részére biztosított díjkedvezmény ellenében – vállalta, hogy az ISP1-el megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartam alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az ISP1 általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.

6. Díjtartozás:

Az ISP1 által ADSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás alábbi **18.8.2.1 pontjában** rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg.

Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az ISP1 által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

18.8.2 Szünetmentes ISP-váltás folyamata:

(a továbbiakban az ISP-váltáson szünetmentes ISP-váltást értendő)

- 18.8.2.1 Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.
- 18.8.2.2 ISP2 az Ügyfél igénybejelentésének /„**Igénybejelentés**”/ benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.
- 18.8.2.3 ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az Igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- 18.8.2.4 Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül megkeresi ISP1-et az **18.8.2.5 pontban** meghatározott tájékoztatás megadása céljából.
- 18.8.2.5 Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5 (öt), a **18.8.2.11 pont** alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozat, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a **18.8.2.6 pontban** írtak szerint elvégzi.
- 18.8.2.6 Amennyiben az ISP1 az **18.8.2.5 pont** szerinti tájékoztatása alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozata, előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az **18.8.2.5 pontban** írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.
- 18.8.2.7 Amennyiben ISP1 az **18.8.2.5 pont** szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló Hűségnyilatkozata van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás **18.8.2.1 pontban** írt feltételeire.
- 18.8.2.8 Amennyiben ISP1 az **18.8.2.5 pont** szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.
- 18.8.2.9 Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et A megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.
- 18.8.2.10 Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet **18.8.2.5 pontja** szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

Általános Szerződési Feltételek

- 18.8.2.11 Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtarozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül az **18.8.2.5 pontban** meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára az **18.8.2.5 – 18.8.2.10 pontjai** megfelelően alkalmazandók.
- 18.8.2.12 Előfizető tudomásul veszi, hogy az új Előfizetői Szerződés létesítéséhez kapcsolódó esetleges kedvezmények és akciós feltételek az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérő rendelkezése hiányában szolgáltató váltással történő létesítés esetén nem irányadók.

18.9 ADSL Szolgáltatás minősége és használatának szabályai

- 18.9.1 ADSL Szolgáltatás esetén a hibajavítási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 3 nap. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a valós hiba bejelentésétől számított 3. nap lejártától köteles kötbér fizetésére a hiba elhárításáig terjedő időre. A hibajavítás és a kötbér egyebekben az általános szabályok szerint alakul.
- 18.9.2 Az ADSL Szolgáltatás átlagos éves rendelkezésre állása éves szinten 99%, illetve az éves kiesési idő az Előfizetői Hozzáférési Ponton nem haladhatja meg egy évben a 88 órát.
- 18.9.3 Az éves rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem lehet figyelembe venni az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató helyhez kötött telefon hálózatának hibájából származó szolgáltatás kiesést.
- 18.9.4 Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sávszélességű ADSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti garantált sávszélesség értékek folyamatosan az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.

	Sebesség (Kbps)	Feltöltési	Letöltési
ADSL 1M	Garantált ¹	64	160
	Maximum ²	128	1 280
ADSL 2M	Garantált ¹	64	192
	Maximum ²	192	2 560
ADSL 4M	Garantált ¹	96	256
	Maximum ²	256	4 480
ADSL 5M	Garantált ¹	192	500
	Maximum ²	500	5 000
ADSL 8M	Garantált ¹	192	480
	Maximum ²	512	8 096
ADSL 10M	Garantált ¹	256	3 000
	Maximum ²	500	10 000
ADSL 15M	Garantált ¹	512	5 000
	Maximum ²	900	15 000
ADSL 18M	Garantált ¹	320	960
	Maximum ²	1 024	18 432
ADSL 25M	Garantált ¹	1 024	4 096
	Maximum ²	5 120	25 000

¹ A garantált sávszélesség – a 229/2008. Kormány rendeletben foglaltaknak megfelelően – a Végfelhasználók számára a Szolgáltató hálózatában az esetek 80%-ában garantált sávszélesség. A feltüntetett értékek vonali sávszélesség értékek.

² A maximális sávszélesség az adott csomag maximálisan elérhető vonali sávszélességét jelentik.

Általános Szerződési Feltételek

A vonali sávszélesség a Végfelhasználói hozzáféréstől a Szolgáltató ADSL aggregáló berendezéséig terjedő elérési hálózatra értelmezett vonali sebességérték. A Végfelhasználó számára rendelkezésre álló adatsebesség torlódásmentes esetben megegyezik a vonali sebesség protokoll fejlécekkel csökkentett értékével.

18.9.5 Szolgáltató a **7.3.1 pont** szerinti eseteken túlmenően jogosult az Előfizetői Szerződés szerint igénybevett ADSL Szolgáltatás korlátozására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszűntetésre nem kerülnek:

- 18.9.5.1 Előfizető a Szolgáltatást az [1. függelék](#) szerinti Hálózati Etikai Alapelvekbe ütköző módon kéretlen reklámüzenetek (spam) küldésére használja;
- 18.9.5.2 Előfizető a Szolgáltatást kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja;
- 18.9.5.3 Előfizető nagy mennyiségben küld kópiát azonos vagy nagyon hasonló levelekből, vagy igen hosszú üzeneteket vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelezőszerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing);
- 18.9.5.4 Előfizető "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak) küld vagy továbbít, vagy más hasonló üzeneteket függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez;
- 18.9.5.5 Előfizető a Szolgáltatás felhasználásával olyan cselekményeket végez, amelyek bármelyik számítógép-hálózat biztonságának szétrombolására, illetve gyengítésére, vagy más felhasználó jogosultságának jogosulatlan használatára, vagy bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolásra irányulnak;
- 18.9.5.6 Előfizető bármely végpont működésének megzavarására vagy szándékos túlterhelésére (Denial of Service) irányuló cselekményeket végez a Szolgáltatás felhasználásával;
- 18.9.5.7 Előfizető a Szolgáltatást szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használja, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. kalóz szoftverek átvitele), vagy ha Előfizető egyébként jogellenes módon vagy célra használja a Szolgáltatást;
- 18.9.5.8 Előfizető az alábbiakban az egyes Díjcsomagonként meghatározott számú számítógépnél több számítógéphez csatlakoztatja a Szolgáltatást, vagy az üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton osztja azt meg.

18.9.6 Előfizető az igénybevett ADSL Szolgáltatást legfeljebb az alábbi táblázatban meghatározott számú számítógép között jogosult megosztani:

Szolgáltatás típusa	Sebesség	Feltöltés kbit/s	Letöltés kbit/s	Csatlakoztatható számítógépek száma
<u>Egyéni ADSL</u>				
Egyéni ADSL 1M	Garantált	64	160	max. 1 db
	Maximum	128	1 280	
Egyéni ADSL 2M	Garantált	64	192	max. 1 db
	Maximum	192	2 560	
Egyéni ADSL 4M	Garantált	96	256	max. 2 db
	Maximum	256	4 480	
Egyéni ADSL 5M	Garantált	192	500	max. 2 db
	Maximum	500	5 000	
Egyéni ADSL 8M	Garantált	192	480	max. 3 db

Általános Szerződési Feltételek

	Maximum	512	8 096	
Egyéni ADSL 10M	Garantált	256	3 000	max. 5 db
	Maximum	500	10 000	
Egyéni ADSL 15M	Garantált	512	5 000	nincs korlátozva
	Maximum	900	15 000	
Egyéni ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	nincs korlátozva
	Maximum	5 120	25 000	
<u>Üzleti ADSL</u>				
Üzleti ADSL 1M	Garantált	64	160	max. 1 db
	Maximum	128	1 280	
Üzleti ADSL 2M	Garantált	64	192	max. 3 db
	Maximum	192	2 560	
Üzleti ADSL 4M	Garantált	96	256	max. 5 db
	Maximum	256	4 480	
Üzleti ADSL 5M	Garantált	192	500	max. 5 db
	Maximum	500	5 000	
Üzleti ADSL 8M	Garantált	192	480	nincs korlátozva
	Maximum	512	8 096	
Üzleti ADSL 10M	Garantált	256	3 000	nincs korlátozva
	Maximum	500	10 000	
Üzleti ADSL 15M	Garantált	512	5 000	nincs korlátozva
	Maximum	900	15 000	
Üzleti ADSL 18M	Garantált	320	960	nincs korlátozva
	Maximum	1024	18 432	
Üzleti ADSL 25M	Garantált	1 024	4 096	nincs korlátozva
	Maximum	5 120	25 000	

18.10A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések ADSL Szolgáltatás esetén

- 18.10.1 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben a **18.9.1 pontban** előírt átlagos éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Előfizető kötbérigényre vonatkozó bejelentését a tárgyévet követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben az ADSL Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésre állás-csökkenés százalékos mértékének felével megegyező hányada (így 98%-os rendelkezésre állás esetén, azaz 1%-os rendelkezésre állás csökkenés esetén tehát 0.5%), de maximum az egy éves díj 20%-a.
- 18.10.2 Abban az esetben a tesztszerver segítségével mért le- vagy feltöltési sebesség legalább kétfő alkalommal nem éri el a díjcsomagban meghatározott garantált (minimum) sebességértéket (egy-egy mérés között legalább 10 percnél el kell telnie) és a Szolgáltató a hibát elhárítani, akkor a Szolgáltató köteles olyan díjcsomagot felajánlani az Előfizetőnek, melynek minőségi mutatóit képes teljesíteni. Az esetleges időtartam vállalás ideje alatt Előfizető köteles a felajánlott díjcsomagot elfogadni.

18.11 ADSL sebesség mérés teszt szerver segítségével

- 18.11.1 Szolgáltató teljesítési segédje útján a Szolgáltatás minőségének ellenőrzésére teszt eszközt biztosít Előfizető rendelkezésére, melynek elérhetőségéről, valamint a használat szabályairól honlapján, illetve ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató csak az így mért Zdb mérés eredményét fogadja el minőségi reklamáció alapjául, melynek érdekében Előfizető köteles a teszt eszközzel történt méréskor kapott azonosítót a reklamáció alkalmával Szolgáltatónak megadni.

18.12 Karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

- 18.12.1 ADSL Szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartás alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg, de arra csak:
- a) az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó berendezések és eszközök karbantartása vagy cseréje,
 - b) a DSLAM eszköz karbantartása (szoftverfrissítés, szoftver csere, adatbázis karbantartás, átterhelés, eszközbővítés, eszközcsere),
 - c) a Szolgáltató és az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató közötti elektronikus hírközlő hálózat karbantartása, fejlesztése, bővítése,
 - d) az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatással kapcsolatos rendszeres karbantartás miatt kerülhet sor.

ADSL Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés módosítása

18.13 ADSL Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

- 18.13.1 Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését kérni.
- 18.13.2 Amennyiben az áthelyezés során a helyhez kötött telefonvonal előfizetőjének személye is változik (a jogutódlás esetét kivéve), az nem áthelyezésnek, hanem a szolgáltatás felmondásának és új megrendelésnek számít.
- 18.13.3 ADSL Szolgáltatás áthelyezése csak az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatással együttesen lehetséges. Áthelyezés esetén az Előfizetői Szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik. ADSL Szolgáltatás áthelyezése az alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás áthelyezése nélkül akkor sem lehetséges, ha az ADSL szolgáltatás alapjául szolgáló nyilvánosan elérhető telefonvonal előfizetőjének nevében több helyhez kötött telefonszolgáltatás is van és Előfizető e telefonszolgáltatások között igényli az áthelyezést.
- 18.13.4 ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató áthelyezés keretében olyan területeken tudja létesíteni, ahol Szolgáltató már nyújt ADSL Szolgáltatást és ahol

Általános Szerződési Feltételek

ugyanaz az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató biztosítja az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalat.

- 18.13.5 Előfizető az áthelyezési igényt Szolgáltatónál jelenti be. A Szolgáltatónál tett bejelentést követően Előfizető a Szolgáltató teljesítési segédjénél köteles kezdeményezni a Szolgáltatás áthelyezését és az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezését. Előfizető a Szolgáltatás áthelyezésért akkor is a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat köteles megfizetni, ha az áthelyezést Szolgáltató teljesítési segédje végzi; az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezéséért Szolgáltató teljesítési segédje számít fel díjat Előfizető felé. Amennyiben Előfizető elmulasztja az áthelyezési igény Szolgáltatónál történő bejelentését, úgy Szolgáltató az áthelyezésről való tudomásszerzést követően a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat jogosult kiszámlázni.
- 18.13.6 Amennyiben Előfizető az áthelyezést olyan területre kéri, ahol nem Szolgáltató teljesítési segédje a nyilvánosan elérhető telefon előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató, vagy az áthelyezés műszaki akadályok miatt nem teljesíthető, úgy az Előfizetői Szerződés megszűnik és Előfizető nem köteles megfizetni a **8.6.2 pont** szerinti díjakat.
- 18.13.7 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyét meg kívánja változtatni, Szolgáltató a változtatási kérelem beérkezésétől számított 15 munkanapon belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, vagy arról, ha az Előfizetői Szerződés a **18.13.5 pont** szerint megszűnik, továbbá a kérelem elfogadása esetén az áthelyezés költségeiről és az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről. A kérelem elutasítása esetén Előfizető nem köteles megfizetni a **8.6.2 pont** szerinti díjakat.
- 18.13.8 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.
- 18.13.9 Az áthelyezés ellenértékét az Előfizető utólag – az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően – köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.
- 18.13.10 Ha a Szolgáltató a jelen melléklet **18.13.8 pontja** szerinti határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
- 18.13.11 Telefonvonal nélküli ADSL szolgáltatás (NAKED) áthelyezése a határozott idejű szerződés alatt nem lehetséges, még díjfizetés ellenében sem.

18.14 Változás az Előfizető telefonvonalának minősítésében

- 18.14.1 Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti előfizetőként igénybevett telefonvonalra Szolgáltató nem nyújt egyéni előfizetők által igénybe vehető Szolgáltatást.
- 18.14.2 Előfizető haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni arról, ha az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló telefonszolgáltatás besorolása bármely okból a telefonszolgáltatójánál egyéni telefonvonalról üzleti telefonvonalra változik, és köteles az Előfizetői Szerződése módosítását kérni Szolgáltatótól a Szolgáltató által nyújtott üzleti díjcsomagok valamelyikére.
- 18.14.3 Amennyiben a fenti **18.14.2 pont** szerinti értesítési kötelezettségét elmulasztja Szolgáltató az Előfizetőnek küldött felszólításban megadott legalább 8 napos határidő eredménytelen elteltét követően jogosult:
- a) az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására,
 - b) a telefonvonal besorolása változásának időpontjától (visszamenőlegesen és a jövőre nézve) az ugyanolyan sáv szélességre vonatkozó – mindenkori Díjszabás szerinti – (kedvezmények nélküli) üzleti díjcsomagot kiszámlázni, Előfizető pedig köteles ennek megfelelően azt megfizetni.

18.15 Díjcsomag-váltás

- 18.15.1 Előfizető jogosult a Szolgáltatás üzleti vagy egyéni jellegét módosítani.
- 18.15.2 Előfizető a határozott és a határozatlan idejű szolgáltatás esetén jogosult az általa igénybe vett Díjcsomagot módosítani. A nagyobb sebességű Díjcsomagra váltás díjmentes. A kisebb sebességű Díjcsomagra váltás esetén a Szolgáltató minden esetben módosítási díjat számol fel. A módosítási díjat a [3.sz függelék](#) tartalmazza.

ADSL Szolgáltatás szünetelése és megszűnése

18.16 ADSL Szolgáltatás szünetelése a helyhez kötött telefon szolgáltatás szünetelése miatt

- 18.16.1 Amennyiben az Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt szünetel és ezért az ADSL Szolgáltatás is szünetel, Előfizető erre az időre a Szolgáltatási Díj 100%-át köteles megfizetni.
- 18.16.2 Amennyiben az ADSL Szolgáltatás szünetelését Előfizető kéri, akkor a szünetelés idejére az Előfizető határozatlan idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett ADSL Szolgáltatás esetén a Szolgáltató által közzétett Díjzabásban feltüntetett listaárak szerinti Szolgáltatási Díj 50%-át köteles megfizetni.

18.17 ADSL Szolgáltatás megszűnése a helyhez kötött telefon szolgáltatás megszűnése miatt

- 18.17.1 ADSL Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződés a **8.1.1 pontban** felsorolt okokon kívül akkor is megszűnik, ha az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás megszűnik. A helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnése miatt megszűnő határozott idejű Előfizetői Szerződés keretében igénybevett ADSL Szolgáltatás esetén Előfizető köteles a határozott időből hátralevő hónapokra a rendszeres előfizetői díjakat egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

18.18 ADSL Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás-kiesés miatt

- 18.18.1 Amennyiben az ADSL Szolgáltatásban a Szolgáltató érdekkörében felmerült tartós hiba miatt az Előfizető az ADSL Szolgáltatást 30 napon túl egyáltalán nem tudja igénybe venni, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására.

18.19 Határozott időre kötött ADSL Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

- 18.19.1 A határozott időre kötött ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejártá előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása **8.1.2 pont** csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg az általa igénybevett kedvezményeket és a határozott időből hátralevő időre a Szolgáltatási Díjat egy összegben megfizeti.
- 18.19.2 Amennyiben Szolgáltató a határozott időre kötött ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására Előfizető szerződésszegése miatt kényszerül **8.3.1 pont** Előfizető köteles a **8.6.2 pont** szerint kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.
- 18.19.3 Határozott idejű szerződés esetén Szolgáltatótól más szolgáltatóhoz történő szolgáltatóváltás felmondásnak minősül, amelyre a **8.6.2 pont** szerinti szankciók érvényesek.

18.20 Elállás

- 18.20.1 Tekintettel arra, hogy az ADSL kiépítésének műszaki feltételei miatt csak az Előfizetői Hozzáférési Pont tényleges kiépítése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az

Általános Szerződési Feltételek

Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 munkanapon belül az Előfizető írásbeli értesítésével elállni.

18.20.2 Szolgáltató elállása esetén Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést Szolgáltatótól nem követelhet.

18.21 Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések

18.21.1 Az Előfizetői Szerződésnek az ADSL Szolgáltatás kiépülése előtti megszűnése esetén Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére a Szolgáltató szerződésszegése miatt Előfizető rendkívüli felmondása, vagy a Szolgáltató elállása nyomán került sor.

18.21.2 Amennyiben az ADSL Szolgáltatás kiépülése előtt az Előfizetői Szerződés az Előfizető érdekkörébe tartozó bármely okból megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által befizetett díjakat nem fizeti vissza.

18.22 Expressz létesítés

18.22.1 Előfizető külön díj ellenében igényelhet gyorsított (expressz) létesítést, ez esetben a Szolgáltatás létesítését a megrendelőlap Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 5 napon belüli létesítéssel is igényelheti. Amennyiben a Szolgáltató által felajánlott két létesítési időpont közül az egyik egyeztetésre kerül, akkor a Szolgáltató a létesítést 5 napon belül hajtja végre. Amennyiben a létesítési időpontban nem sikerül megállapodni, akkor az expressz létesítésre vonatkozó megrendelés érvényét veszti, és a felek egymással szemben ebből fakadó igényt nem támasztanak.

18.23 Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

18.23.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni. A leszerelés tényét és ezzel együtt a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Előfizetőtől történő átvételét a Szolgáltató és Előfizető aláírt jegyzőkönyvben rögzítik.

18.23.2 Előfizető elérhetetlensége esetén Szolgáltató legfeljebb egyszer kísérel meg a kiszállást, vagy térítésmentesen lehetőséget biztosít az eszköz visszajuttatására. Amennyiben e próbálkozások 30 napon belül nem vezetnek eredményre, úgy e határidő elteltével Szolgáltató a [3. sz. melléklet](#) szerint kiszámlázza a kérdéses eszközök értékét.

Speciális szabályok hálózatvégződtető berendezés nélküli ADSL Szolgáltatás esetén

18.24A Szolgáltatás megrendelése és kiépítése

- 18.24.1 Hálózatvégződtető berendezés nélküli ADSL Szolgáltatás iránti igény bejelentése esetén Szolgáltató előminősítési eljárást folytat le, melynek célja az ADSL Szolgáltatás létesíthetőségének előzetes ellenőrzése. Amennyiben az előminősítési eljárás azt állapítja meg, hogy az ADSL Szolgáltatás létesítése akadályba ütközik, úgy Szolgáltató nem tanácsolja a végberendezések beszerzését. Az előminősítési eljárás eredménye egyebekben tájékoztató jellegű, így Szolgáltató nem vállal felelősséget annak eredményéért.
- 18.24.2 ADSL Szolgáltatásához szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont üzembe helyezését Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül biztosítja (bekapcsolási idő).
- 18.24.3 ADSL Szolgáltatás hálózatvégződtető berendezés nélküli igénylése esetén végfelhasználói berendezés az ADSL Szolgáltatás keretében nem kerül átadásra Előfizetőnek, így Előfizető köteles a megfelelő ADSL modem, hálózati leválasztó szűrő (splitter) beszerzéséről, valamint ezek telepítéséről gondoskodni. A Előfizetői Hozzáférési Pont az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő (splitter) ügyfél oldali U-R2 interfésze.
- 18.24.4 Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez. A Szolgáltató által ajánlott végberendezések felsorolását a **18.25.1 pont** tartalmazza.
- 18.24.5 Előfizető a hálózatvégződtető berendezést, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) külön díj ellenében a készletektől függően Szolgáltatótól is megvásárolhatja. Az ilyen módon beszerzett eszközökkel kapcsolatosan az esetleges garanciális problémák intézése Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetséges. Szolgáltató visszautasíthatja ezen eszközök értékesítését, amennyiben a **18.24.1 pont** szerinti előminősítési eljárás eredménye negatív.

18.25 Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció)

- 18.25.1 Előfizető külön díjazás ellenében rendelheti meg a saját tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem és splitter) Szolgáltató általi beüzemelését. Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad azon ADSL modemtípusokról, amelyek Szolgáltató általi üzembe helyezése megrendelhető.
- 18.25.2 A beüzemelést az ADSL Szolgáltatás megrendelésekor, vagy a hibakezelés során az ADSL kapcsolat első beüzemeléséig rendelheti meg. A beüzemelést Szolgáltató teljesítési segédje végzi el az Előfizetővel egyeztetett időpontban.
- 18.25.3 A Szolgáltató általi beüzemelés keretében Szolgáltató teljesítési segédje a háztartásban lévő első nyilvánosan elérhető telefon csatlakozási pont és az ADSL hálózat végződtető eszköz (ADSL NT) között legfeljebb 20 m hosszúságú telefonkábel (RJ11-RJ11), valamint maximum 3 db elválasztó szűrőt telepít. Ezt meghaladó igény esetén Előfizető egyidejű tájékoztatása mellett a hálózat kiépítésének díjáról Szolgáltató teljesítési segédje az Előfizetőnek külön számlát állít ki.
- 18.25.4 A Szerelői opció elvégzése akkor tekinthető sikeresnek, amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése sikeres, s ezt a Szolgáltató műszerésze a végfelhasználói szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozva laptopos vizsgálattal bemutatja (Szolgáltató tulajdonú berendezéssel, a Szolgáltató tesztszerverére történő kapcsolódással).
- 18.25.5 Amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése nem sikerült Szolgáltató oldali hiba miatt, úgy a Szolgáltató a Szerelői opció keretében díjmentesen elhárítja a hibát.

18.26 Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

Általános Szerződési Feltételek

18.26.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén kizárólag Szolgáltató oldali leszerelés történik. A leszerelés sikeréről Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

19 2. számú Melléklet

A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás meghatározása, jellemzői

19.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás leírása

- 19.1.1 Előfizető Szolgáltatótól a Szimmetrikus Internet Elérés Szolgáltatás (a továbbiakban: „Szimmetrikus Internet Szolgáltatás”) keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel.
- 19.1.2 Szolgáltató Előfizető számára a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltatóval, mint teljesítési segédjével kötött szerződés alapján biztosítja.
- 19.1.3 Előfizető a Szimmetrikus Internet Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő SHDSL modem Lan interfészen keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást az Előfizető végberendezésén futó kliens program biztosítja. Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

19.2 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

- 19.2.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatást az év 365/366 napján 0-24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.
- 19.2.2 Szolgáltató Szimmetrikus Internet Szolgáltatása kizárólag meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területek listájáról Szolgáltató az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

19.3 Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver- és szoftvereszközök

- 19.3.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, épületen belüli Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató teljesítési segédje építi ki (a felsorolt berendezések Szolgáltató teljesítési segédjének tulajdonát képezik).
- 19.3.2 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak: Pentium I 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 32 MB RAM, merevlemez (HDD) – (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel), SVGA, Ethernet Lan interfész kártya (hálózatkártya).
- 19.3.3 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatók, amennyiben Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.

19.4 Előfizető eszközei

- 19.4.1 Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó, az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik.
- 19.4.2 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Ethernet hálózati kártyát Előfizető biztosítja. Az Ethernet hálózati kártya Szolgáltatónál a rendelkezésre álló raktárkészlet erejéig megvásárolható.

A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételének feltételei, minősége

19.5 Előfizetői Szerződés megkötésének speciális feltételei

- 19.5.1 Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín alkalmas-e Szimmetrikus Internet Szolgáltatás nyújtására, illetve, hogy az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének jogi és gazdasági akadályai (pl. engedélyek hiánya, túlzottan költséges kiépítés) vannak-e.
- 19.5.2 Amennyiben Szolgáltatónak visszafizetési kötelezettsége keletkezik az Előfizetői Szerződés alapján, az nem vonatkozik a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre, így különösen az Ethernet hálózati kártyára. Szolgáltató díjvisszatérítésre abban az esetben sem köteles amennyiben a Szolgáltatás létesítése Előfizető hibájából hiúsul meg.

19.6 Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítése és üzembe helyezése

- 19.6.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatáshoz szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont kiépíthetőségét az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számított 15 napon belül megvizsgálja, majd amennyiben a vizsgálat szerint a kiépítésnek nincs akadálya, úgy az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és üzembe helyezését Szolgáltató a vizsgálatától számított 30 napon belül biztosítja (bekapcsolási idő).
- 19.6.2 Mivel az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az így egyeztetett időpontig terjedő időkieséssel, valamint a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban a kiépítés Szolgáltatón kívüli okok miatti meghiúsulása esetén az így okozott időkieséssel a bekapcsolási idő meghosszabbodik.
- 19.6.3 Előfizető köteles Szolgáltató vagy teljesítési segédje által a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítését követően részére bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és üzembe helyezés tényét rögzíti.
- 19.6.4 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szimmetrikus Internet összeköttetés kiépítésének műszaki, jogi és gazdasági feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért Szolgáltató műszaki, jogi vagy gazdasági indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 45 napon belül elállni. Szolgáltató elállásakor Szolgáltató Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti. Az elállás részletszabályait a **19.15 pont** tartalmazza.
- 19.6.5 Ha Szolgáltató a **19.6.1 pontban** előírt határidőn belül nem biztosítja a Szolgáltatásokhoz való hozzáférést, illetve az igénybevételt, és a késedelem oka a Szolgáltató érdekkörében merült fel, és Előfizető a kötbér iránti igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) benyújtja, Szolgáltató minden egyes késedelmes naptári nap után 1000 Ft kötbért, de legfeljebb a Díjszabás szerinti egyszeri bekapcsolási díj 20%-át köteles Előfizetőnek az első késedelmes teljesítési napot követő 30 napon belül megfizetni, vagy azt Előfizető következő Szolgáltatási Díjra vonatkozó számláján jóváírni.

19.7 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás minősége

- 19.7.1 A Szimmetrikus Internet Szolgáltatás átlagos éves rendelkezésre állása éves szinten üzleti csomag esetén nagyobb, mint 99,1%, illetve az éves kiesési idő az Üzleti Előfizetői Hozzáférési Ponton nem haladhatja meg egy évben a 78,84 órát. A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 10 óra (600 perc).
- 19.7.2 Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett sávszélességű Szimmetrikus Internet Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a táblázat szerinti minimális sávszélesség értékek folyamatosan Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség

Általános Szerződési Feltételek

értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.

Sebesség (Kb/s)	Szimmetrikus Internet 1M		Szimmetrikus Internet 2M	
	Garantált	Maximum	Garantált	Maximum
Feltöltés	512	1024	1024	2048
Letöltés	512	1024	1024	2048

19.8 A minőségi kötbérre vonatkozó speciális rendelkezések Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén

- 19.8.1 Amennyiben Szolgáltató a tárgyévben **19.7.1 pontjában** előírt átlagos éves rendelkezésre állás szerinti kiesési időt meghaladja és Előfizető kötbérigényre vonatkozó bejelentését a tárgyévét követő év január 15-ig írásban megteszi, a kötbér összege a tárgyévben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett rendszeres díjak összegének a rendelkezésreállítás-csökkenés százalékos mértékének felével megegyező hányada (így 1%-os rendelkezésre állás csökkenés esetén 0,5%), de maximum az egy éves díj 20%-a.
- 19.8.2 Amennyiben Szolgáltató a **19.7.2 pont** szerinti minimális sebességi értéknél kisebb sebességű Szimmetrikus Internet Szolgáltatást nyújt és Előfizető az igényét Szolgáltatónak írásban (levélben) 5 napon belül benyújtja, akkor Előfizető a hibás teljesítéssel érintett minden megkezdett óra után a havidíj vagy más rendszeres előfizetői díj egy órára eső összegének felével megegyező összegű jóváírásra jogosult az Előfizető igénybejelentését követő számla összegéből.

19.9 Szüneteltetésre, karbantartási időre vonatkozó speciális rendelkezések

- 19.9.1 A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetéséről legalább 15 nappal előbb értesíti az Előfizetőt. Szimmetrikus Internet Szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartás alkalmanként az 1 munkanapot nem haladhatja meg, de arra csak:
- az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó vagy ahhoz kapcsolódó berendezések és eszközök karbantartása vagy cseréje,
 - Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatának karbantartása, fejlesztése, bővítése miatt kerülhet sor.

A Szimmetrikus Internet Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés módosítása

19.10 Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése

- 19.10.1 Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezés esetén a szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik. Az áthelyezés leszerelésének és felszerelésének minősül, ha ez a határozott időtartalmú szerződés lejárta előtt történik, abban az esetben az Előfizető kötbért köteles fizetni a Szolgáltató részére a **8.6.2 pont** szerint.
- 19.10.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Szolgáltató áthelyezés keretében olyan területeken tudja létesíteni, ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének minden műszaki, jogi és gazdasági feltétele adott (**19.6.4 pont**).
- 19.10.3 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyét meg kívánja változtatni, Szolgáltató a változtatási kérelem beérkezésétől számított 15 munkanapon belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a

Általános Szerződési Feltételek

kérelem elfogadásáról vagy elutasításáról, továbbá a kérelem elfogadása esetén az áthelyezés költségeiről és az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről.

19.10.4 Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés végrehajtása műszaki, jogi és gazdasági lehetőségeinek függvényében az áthelyezésre vonatkozó kérelem elfogadásának visszaigazolásától számított 30 napon belül köteles teljesíteni. Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan területre kéri, ahol az áthelyezés műszaki akadályok miatt nem teljesíthető, úgy az Előfizetői szerződés megszűnik. Az áthelyezés műszaki akadály miatt a határozott időtartam lejáratára előtt szűnik meg, a Szolgáltató a szankcióktól eltekint.

19.10.5 Az áthelyezés díját Előfizető utólag – az áthelyezett végpont létesítését és üzembe állítását követően – köteles egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

19.10.6 Ha Szolgáltató **19.10.4 pont** szerinti határidőt nem teljesíti, Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.

19.11 Sebesség módosítás

19.11.1 A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a sebesség módosítás lehetőségét. A nagyobb sebességre módosítás díjmentes, a kisebb sebességre módosítás esetén a Szolgáltató sebesség módosítási díjat számol fel a [3. sz. függelék](#) szerint.

19.11.2 A határozott időtartalmú szerződés esetén, a sebesség módosítás nem jelenti azt, hogy a határozott időtartam meghosszabbodik, vagy az időtartam számítása újból kezdődik.

19.11.3 A Szolgáltató a sebesség módosítást, az igény beérkezésétől számított 30 napon belül teljesíti.

19.11.4 Amennyiben a módosítani kívánt csomagra a Szolgáltató és az Előfizető közt érvényben lévő szerződéses (listás) egyszeri és havi díjakon alapuló kedvezményes egyszeri és havidíjakon felüli bármilyen további kedvezményt nyújtott, abban az esetben a Szolgáltató ezt a kedvezményt az új csomagra a továbbiakban nem biztosítja.

Szimmetrikus Internet Szolgáltatás szünetelése és megszűnése

19.12 Az Előfizetői Szerződés hatálya

19.12.1 Az Előfizetői Szerződés határozatlan, vagy egy év határozott időtartamra szól. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés a határozott idő lejártával automatikusan határozatlan időre hatályossá válik, kivéve ha Előfizető a hatály lejártát megelőzően legalább 30 nappal vagy Szolgáltató a lejárat előtt 60 nappal a lejárat napjára az Előfizetői Szerződést felmondja.

19.13 Szimmetrikus Internet Szolgáltatás rendkívüli felmondása tartós szolgáltatás-kiesés miatt

19.13.1 Amennyiben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatásban Szolgáltató érdekkörében felmerült tartós hiba miatt Előfizető a Szimmetrikus Internet Szolgáltatást 30 napon túl egyáltalán nem tudja igénybe venni, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására.

19.14 Határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

19.14.1 A határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejárta előtt Előfizető részéről történő rendes felmondása **(8.1.2 pont)** csak akkor hatályos, ha Előfizető a felmondással egyidejűleg **8.6.2 pont** szerinti Szolgáltatási Díjat egyösszegben megfizeti.

19.14.2 Amennyiben Szolgáltató a határozott időre kötött Szimmetrikus Internet Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására kényszerül Előfizető szerződésszegése miatt **(8.3.1 pont)**, Előfizető köteles a **8.6.2 pont** szerint kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

19.15 Elállás

19.15.1 Tekintettel arra, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépítésének sajátos műszaki, jogi és gazdasági feltételei miatt csak az Előfizetői Hozzáférsi Pont tényleges kiépítése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 30 munkanapon belül Előfizető írásbeli értesítésével elállni.

19.15.2 Amennyiben az Előfizetői Hozzáférsi Pont kiépítését Előfizető helyiségében kell végezni és az csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a 45 munkanap ezzel a kieséssel meghosszabbodik.

19.15.3 Szolgáltató elállása esetén Előfizető, az elállással összefüggésben felmerült költségeinek megtérítését, illetve kártérítést Szolgáltatótól nem követelhet.

19.16 Előfizető birtokába került berendezések

19.16.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

19.17 Megszűnésre vonatkozó egyéb rendelkezések

Általános Szerződési Feltételek

- 19.17.1 Az Előfizetői Szerződésnek a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépülése előtti megszűnése esetén Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére Szolgáltató szerződésszegése miatt Előfizető rendkívüli felmondása, vagy Szolgáltató elállása nyomán került sor.
- 19.17.2 Amennyiben a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás kiépülése előtt az Előfizetői Szerződés az Előfizető érdekkörébe tartozó bármely okból megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által befizetett díjakat nem fizeti vissza. Tekintettel arra, hogy a Szimmetrikus Internet Szolgáltatás Előfizetői Hozzáférési Pontjának kiépítéséhez egyes esetekben a társasház vagy más építési engedély szükséges, Szolgáltató az ilyen engedély megtagadása miatti megghiúsulásért nem tartozik felelősséggel.