

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**ArraboNet Kft.**

Internetszolgáltatás – Magyarország területén

**2012. JANUÁR 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>TARTALOMJEGYZÉK.....</b>	<b>2</b>
1. A szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, az Általános Szerződési feltételek célja.....	3
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
3. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai.....	5
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje az igénybejelentéstől számítva.....	7
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere 7	7
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	7
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje .....	8
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	9
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	10
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	11
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	13
12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	15
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	17
14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei .....	17
15. Adatkezelés, adatbiztonság .....	17
16. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	17
17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	18
18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	18
19. Felügyeleti szerv elérhetősége.....	19
<b>I. SZÁMÚ MELLÉKLET - A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSOK LEÍRÁSA.....</b>	<b>21</b>
<b>II. SZÁMÚ MELLÉKLET - ETIKAI KÓDEX.....</b>	<b>29</b>
<b>III. MELLÉKLET - A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. MELLÉKLET - AZ ELŐFIZETŐK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE, A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME.....</b>	<b>34</b>
<b>V. MELLÉKLET - ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK A NYILVÁNOS INTERNET, ADATHÁLÓZATI ÉS BÉRELT VONALI SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. MELLÉKLET - ÉRVÉNYES ARRABONET TARIFÁK (2012.01.01.).....</b>	<b>43</b>

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

### 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA

#### 1.1. A szolgáltató adatai

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:  
ArraboNet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.  
Cégjegyzékszám: 08-09-008652  
Székhely: 9022 Győr, Apáca u. 49.

A továbbiakban: Szolgáltató vagy ArraboNet Kft.

#### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége és működési rendje a következő (a mindenkor aktuális adatok megtalálhatók a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) weboldalon).

##### Elérhetőségek:

Postai cím: 9022 Győr, Apáca u. 49.  
Telefon (földi): 96/33-66-63  
Telefon (voip): 96/999-111  
Mobil: 20/932-9001  
Fax: 96/529-817  
E-mail: [titkar@arrabonet.hu](mailto:titkar@arrabonet.hu)  
Nyitva tartás: hétköznap 8-16 óráig

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége és működési rendje a következő (a mindenkor aktuális adatok megtalálhatók a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) weboldalon).

#### 1.3. Az Általános Szerződési feltételek célja

A Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 130.§ (1)–ben foglaltaknak megfelelően, figyelemmel a 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet 3§ (1) bekezdésére, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletére, a Szolgáltató írásban Általános Szerződési Feltételeket köteles készíteni. A hivatkozott törvény és rendeletek alapján - jelen ÁSZF - 2007. február 26. - től határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje: 2012.01.01.

#### 1.4. Fogalmak

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlésitevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

**Üzleti Előfizető:** az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

**Nem egyéni (üzleti/intézményi) Előfizető:** a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

**Bejelentés:** Az Előfizetői bejelentés olyan- Előfizetői panasznak nem minősülő – észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Előfizetői panasz:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Hibajelentés:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségeinek megszűnésével kapcsolatos

**Eht.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont nem a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött Szerződés, mely az egyedi Előfizetői Szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet Magánszemély (Egyéni Előfizető), Egyéni vállalkozó (Üzleti Előfizető), Gazdasági társaság (Üzleti Előfizető), valamint Egyéb szervezet (Üzleti Előfizető) kategóriájú.

**Földrajzi Szolgáltatási Terület:** a Magyar Köztársaság területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

**Igénylő:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és arra még Előfizetői Szerződést nem kötött.

**Egyéb szervezet:** (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából, - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselés, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság

**Társszolgáltató:** olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató Előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe szolgáltatást

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő Szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Szerződésszám:** a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés száma, ami a későbbiekben az Előfizetői szerződés azonosítását szolgálja.

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi

**Vis maior:** előre nem látható, és el nem hárítható, az Előfizető és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, külső ok

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

### **2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása**

Az Előfizetői Internet szolgáltatás az I. számú melléklet szerinti, a távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI**

**3.1.** Az igénylőnek, aki az Előfizetői szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

### **3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

**3.2.1.** Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

**3.2.2.** A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik, vagy hosszabbíthatják meg.

#### **3.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés:**

Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés előfizető által aláírt példányának szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

#### **3.2.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:**

Az előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését, vagy meghosszabbítását elektronikus úton is kezdeményezheti a szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlat elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet szolgáltató az előfizető ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton történő visszaigazolásával fogad el.

Az előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés meghosszabbítását ráutaló magatartással is kezdeményezheti, ha a szolgáltatást a lejárat után is igénybe veszi és az előfizetési díjat folyamatosan fizeti. További feltétel még, hogy a szolgáltató a szerződés lejáratáig tájékoztassa, ajánlatot tegyen és visszaigazolja a szerződés hosszabbítás tényét.

Az előre fizetett szolgáltatások esetén az előfizető regisztrációs oldal az elektronikus úton történő kitöltésével igazolja a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet szolgáltató haladéktalanul visszaigazol.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül elektronikus úton az előfizető részére.

A visszaigazolás előfizető részére való, elektronikus úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai**

#### **3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalomnak a szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az előfizető olyan Internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az előfizető és a szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát másnak át nem engedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

#### **3.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A szolgáltatás elérhetősége a megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) honlapon is megtekinthető.

#### **3.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátjai**

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

3.3.3.2. A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

3.3.3.3. A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

4.1. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a 3.2.2.1 pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon belül teszi elérhetővé.

A 3.2.2.2. pont szerint létrejött szerződés esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

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

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

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

A VI. számú melléklet tartalmazza a Szolgáltatónak a 345/2004. (XII.22.) Korm. rendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatóit, az azokhoz rendelt célértékeket és minimál értékeket, a minőségi célértékek értelmezését és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírását.

A VI. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózáti és bérelt vonali szolgáltatásokra vonatkoznak.

A Szolgáltató ezen minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeit, és a Korm. rendelet 4. számú mellékletében közzétett információkkal együtt, minden év január 31-ig köteles közzétenni. Erre leghamarabb 2006. január 31-én kerül sor.

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

6.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

6.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, aláírási címpéldány, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve - ha a cég jegyzésére nem jogosult, nevére szóló meghatalmazás -, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

6.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 3. pontban foglaltakat.

#### **6.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 1 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

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

7.1. A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató – amennyiben az előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

7.2. A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligények alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

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

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

- 7.5. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:
- üzemeltetési, működési költségek emelkedése
  - hálózat műszaki korszerűsítése
  - jogszabály módosulása

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni, és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

- 7.6. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd-eljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### 7.7. Átírás

Az előfizetői szerződés, ha az előfizető személyében változás következik be, kizárólag abban az esetben módosítható, ha szolgáltatás átvállalási nyilatkozat születik, egyéb esetekben az előfizetői szerződés - az Előfizető érdekkörében bekövetkező esemény miatt - megszűnik, tehát átírására nincs lehetőség.

#### 7.8. Áthelyezés

Az áthelyezés szabályait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

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

- 8.1. A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.
- 8.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:
- 8.2.1. Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 5 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amelynek mértékét a III. sz. melléklet tartalmazza.

- 8.2.2. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidőig, majd az ezután küldött elektronikus vagy postai levélben történő felszólításban szereplő póthatáridő lejáratáig sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja ill. szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

- 8.2.3. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek II. számú mellékletét képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

- 8.2.4. Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

- 8.2.5. Ha a szolgáltatás a 8.2.3.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a III. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

- 8.3. Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 365 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

- 8.4. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

- 9.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a szolgáltatónak jelzi, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

- b) Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

b.1.) az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b.2.) az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail-ek, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- az olyan e-mail-ek, amelyek több, mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b.3.) az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre, más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre

b.4.) az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva a szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekben, jogszabályokban ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

- c) Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

9.2. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

9.3. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a III. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban jogosult a szerződést felmondani. A felmondási idő a kézhezvételt követő legfeljebb 8 (nyolc) nap. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, ill. a határozott idejű szerződés felmondásából származó költségek megtérítésétől.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül a szerződés szerinti állapotot nem állítja vissza. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

**10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

- 10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.3. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.
- 10.2.2. A felmondásnak tartalmaznia kell:
- a felmondás indokát, és
  - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját
- 10.2.3. I., A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
  - b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
  - d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- II., A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.
- 10.3. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.
- 10.4. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.
- 10.5. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 10.6. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.
- 10.7. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az

egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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

- 11.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.  
Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a felhasználó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.
- 11.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni munkanapokon napi 8 órában, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Munkaidőn kívül üzenetrögzítő fogadja a bejelentéseket, majd az ügyeletesnek továbbítja mobil telefonra. További hiba bejelentési lehetőség – mely munkaidőtől függetlenül elérhető – egy mobil forródrót.
- 11.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- 11.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 48 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

### 11.5. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 48 órán belül kijavítani, ezen túl a hiba elhárításáig a szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt, új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

- 11.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért - maximum a havi előfizetési díj mértékéig - felel. (Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken.)  
Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
- 11.7. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 11.7. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.  
Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 11.8. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.  
Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.
- 11.9. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá, ha a szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 11.10. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 11.11. Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

- 11.12. Amennyiben az Előfizetői szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
- 11.13. A forródrót szolgáltatás a szolgáltató - előfizetői által elérhető - segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A segítségnyújtásért, tanácsadásért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

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

- 12.1. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége és működési rendje a következő (a mindenkor aktuális adatok megtalálhatók a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) weboldalon).

### Elérhetőségek:

Postai cím: 9022 Győr, Apáca u. 49.

Telefon/Fax: 96/33-66-63

Forródrót: 20/932-9001

E-mail: [titkar@arrabonet.hu](mailto:titkar@arrabonet.hu)

Nyitva tartás: hétköznap 8-16 óráig

- 12.2. Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.
- 12.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése
- 12.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.2.3. II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 12.3.2. Ha az előfizető a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.
- 12.3.3. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 12.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- 12.3.4. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása

vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

- 12.3.5. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.
- 12.3.6. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 12.3.7. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.
- 12.3.8. A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a 12.3.7. pontban meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.
- 12.3.9. A 12.3.7. és a 12.3.8. pontokban meghatározott számlamelléklet – elektronikus vagy nyomtatott formában történő – kiadását a szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.
- 12.3.10. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató 12.3.8. pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 12.3.8. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

#### 12.4. A Szolgáltató kötbér kötelezettsége

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Jelen bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül, amennyiben

- a) az Előfizető saját tulajdonú végponti berendezésének hibájából az Előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást
- b) az Előfizető által beállított, egyébként működőképes végponti berendezés nem csatlakozik a Szolgáltató hálózatához
- c) a Szolgáltató megkísérli az Előfizető tulajdonában lévő végponti berendezés működőképességét helyreállítani az Előfizető, vagy az Előfizető által felkért egyéb személy segítségével, de az eredménytelen
- d) Előfizető által egyéb szolgáltatótól igénybe vett internetszolgáltatás minőségének nem megfelelő
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás helyreállításának érdekében nem működik együtt a Szolgáltatóval

## 12.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

**13.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.**

**13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

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

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

A díjmelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a szerződő felek a szolgáltató székhelye szerinti Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület segítségét kérhetik, megegyezés hiányában az illetékes bírósághoz fordulhatnak.

## **14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF I. Számú mellékletében található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

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

## **16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE**

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

## 17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## 18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

### Értesítési eljárások

18.1. A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb távközlési úton; vagy
- d) az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A b)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy:

- a.) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b.) az elektronikus dokumentumban (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. Törvény 2 § 12. pont) foglalt értesítést az előfizetőnek megküldték

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a következő esetekben alkalmazhatja:

- a.) az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt
- b.) az általános szerződési feltételek módosítása esetén

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

18.2. A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

18.3. A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek az ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban elérhető.

18.4. A szolgáltató nem köteles a 18.2 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

## 19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 12.4. és a 13.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14.2. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

**Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.**

A díjemelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

## ***Felügyeleti szerveink elérhetőségei***

### ***Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság***

*1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.*

*Telefon: (1) 457-7100*

*Telefax: (1) 356-5520*

### ***Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője***

*Email: info@nmhh.hu*

*Levelezési cím: 1386 Budapest 62., Pf.997*

*Fax: (1) 468-0680*

### ***Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság***

*1088 Budapest, József krt. 6.*

*Telefon: (1) 459-4800*

*Fax: (1) 210-4677*

### ***Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség***

*Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal,*

*Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelőség*

*9022 Győr, Árpád út 32.*

*Telefon: (96) 329-244*

*Telefax: (96) 329-186*

### ***Gazdasági Versenyhivatal***

*1054 Budapest, Alkotmány u. 5.*

*Telefon: (1) 472-8900*

*Telefax: (1) 472-8905*

## **I. számú melléklet - A szolgáltatás típusok leírása**

### **1. KAPCSOLT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS**

#### **A szolgáltatás leírása**

Az előfizető modemmel vagy ISDN csatolóval rendelkező végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távbeszélő hálózaton (PSTN vagy ISDN) keresztül a szolgáltató központi ki-szolgáló berendezésével, annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül.

Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és meghatározott terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A szolgáltató a postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges technikai eszközök**

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető (vehető igénybe), amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali- vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető követelményeket, és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

## 2. ADSL ALAPÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁS

### A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a Matáv Rt-től vagy más távközlési szolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

### A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

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

### A szolgáltatás egyéb feltételei

Az ADSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal az igénylő tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 60 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 60 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy arról a szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

### Áthelyezés

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződészegése miatt nem lehetséges.

### 3. BÉRELT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

#### A szolgáltatás leírása

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávszélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató a Matáv Rt-től vagy más távközlési szolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

#### A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

##### *Szoftver*

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

##### *Hardver*

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

#### A szolgáltatás egyéb feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

A szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által biztosított berendezések, valamint a szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a szolgáltató feladata.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

##### *Áthelyezés*

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltéte-

le, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

#### **4. MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS**

##### **A szolgáltatás leírása**

Az előfizető a végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül. A szolgáltatás részét képezi továbbá az előfizetői csomag alapján a megadott számú mail box biztosítása, honlap elhelyezéshez – a megrendelt konstrukciótól függően - web tárhely biztosítása, valamint a megfelelő csomagok esetén dial-up back-up szolgáltatás.

##### **A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök**

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére. A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

##### **Egyéb feltételek**

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl: rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

##### *Áthelyezés*

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

## 5. INTERNET ALAPÚ, HELYHEZ KÖTÖTT ÉS NOMADIKUS TELEFON SZOLGÁLTATÁS

### A szolgáltatás általános leírása

Az előfizető végberendezésével a közcélú vonalkapcsolt távbeszélő hálózaton (PSTN vagy ISDN), közcélú mobil hálózaton (PLMN) illetve bérelt vonalon keresztül kapcsolódik a szolgáltató fax-voice szerveréhez, amelyen keresztül az előfizető fax- és hangátviteli kapcsolatot alakíthat ki a hazai vagy nemzetközi közcélú távbeszélő hálózat (PSTN) vagy közcélú mobil hálózat (PLMN) bármely felhasználójával. A fax-voice szerver az előfizetői adatokat a szabványos Internet protokoll szerinti jelfolyammá alakítja, majd a szolgáltató IP alapú adathálózatán keresztül továbbítja a hívott irányába. A jelfolyamot a hívott közelében a rendszer ismét szabványos PSTN vagy PLMN jellé alakítva a hívott végberendezésére továbbítja, és viszont.

### Egyéb feltételek

Az Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás minősége mindenekelőtt a beszédkésletetés és hangminőség tekintetében nem azonos a korszerű távbeszélő szolgáltatás (PSTN) vagy mobil rádiótelefon-szolgáltatás (GSM) szokásos minőségével. Az IP alapú beszédátvitel során nem teljesül a beszéd közvetlen átvitele és kapcsolása valós időben, hanem az átviteli rendszeren az analóg jel késletetést szenved. A késletetés napszak, forgalmi helyzet és viszonylat függvényében ingadozhat. Emellett fennáll a beszéd-csomagok elvesztésének valószínűsége, ami a beszédhang rövid idejű kimaradásával járhat.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

### Speciális feltételek helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

**Helyi hívás:** az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, kivéve a Szolgáltató hálózatán belüli hívás.

**Helyközi I. hívás:** az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

**Helyközi II. hívás:** a budapesti helyhez kötött telefonállomások és Budapest vonzáskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes településeken lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

**Távolsági hívás:** a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével.

**Nomadikus hálózatba irányuló hívás:** Magyarország területén elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó helytől független (nomadikus) szolgáltatást igénybe vevő előfizető elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás a hagyományos hívással megegyező módon a 21-es előhívószám tárcsázásával érhető el.

### Áthelyezés:

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken – ahol a Szolgáltató hálózata elérhető - nyújtható.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös meg egyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E meg egyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

A szolgáltató az előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

**Speciális feltételek nomadikus telefonszolgáltatás esetén:**

Nomad telefonszolgáltatás esetén a hívó fél fizikai helye változhat, ezért az országon belül a hívásdíjak egységesen kerülnek megállapításra:

*Belföldi vezetékes hívás:* Nomadikus előfizetői számról kezdeményezett, belföldi vezetékes hálózatba (ami lehet helyhez kötött vagy nomadikus is) irányuló beszéd vagy fax forgalom.

## **6. SZERVER ALAPÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK**

### **A szolgáltatás leírása**

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB Hosting, Server Hosting, Server bérlet és Multimédia szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sávszélességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

## **II. számú melléklet - Etikai Kódex**

### **1. Az előfizető személyes adatai**

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

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

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

#### **2.1. E-MAIL**

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

#### **2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS**

Nem megengedett

- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve Internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- az Internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

#### **2.3. KÖZZÉTÉTEL**

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

**A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem az ArraboNet előfizetője sérti meg, de a tevékenység az ArraboNet előfizetőinek vagy magának az ArraboNet-nek a kárára történik, az ArraboNet értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.**

Abban az esetben, ha az ArraboNet eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az ArraboNet üzleti érdekeit, az ArraboNet fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kilétére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

### **III. melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei**

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

#### **1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

A szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatak megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon, kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

#### **2. Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetés teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

#### **3. Forgalmi díjak**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

#### **4. Egyszeri díjak**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek:

- belépési díj
- új szolgáltatás hozzáférési pont létesítésekor fizetendő (meglévő inaktív hozzáférési pont aktiválása esetén is)
- átírási díj
- az előfizető/költségviselő személyében történő változás átvezetése esetén
- áthelyezési díj
- a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése abban az esetben, ha az új létesítési pont a Szolgáltató hálózatával lefedett helyen található
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- a szolgáltatási szerződés megsértése miatti korlátozásból történő visszakapcsolás esetén, ha a megsértő feltételek megszűntek
- előfizető kérésére történt szüneteltetésből, korlátozásból visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szünetelésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- az előfizető fizetési késedelme esetén, ha a számláit kiegyenlítette és a szolgáltatást újra aktiváltatja
- előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- felszólító, felmondó levél díja
- díjbeszedési költségtérítés
- kiszállási díj
- szolgáltatás előfizető kérésére történő módosításának díja
- a hűségidőszak alatt nem lehetséges, annak leteltével bármikor

A fenti díjak mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza (VII. melléklet)

## 5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára. Az új előfizetőknek járó különleges kedvezmény csak abban az esetben adható, ha szolgáltatási helyen és/vagy a szerződő előfizetővel a szerződéskötést megelőzően 3 hónapban nem volt érvényes szolgáltatási szerződés.

## 6. Hóközi díjfizetés

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

## 7. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgáltatótól szerezhet tudomást.

## 8. Késedelmi kamat

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

## 9. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizető az egyes szolgáltatások kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a szolgáltatást a szerződés alapján a szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a szolgáltatást a szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az előfizető köteles a szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

## 10. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 50%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén ([www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu)) tájékoztatja az előfizetőt.

## 11. Közvetített szolgáltatás

Ha a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

## 12. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

Elsősorban „hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a szolgáltató az előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Másodsorban „fordított” elszámolási módon, amely esetben az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos Internet-használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a szolgáltató számlázza ki az előfizető részére a szolgáltató és a távközlési szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

## 13. Részletes számlamelléklet

A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészelevező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

## **IV. melléklet - Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme**

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

Az ArraboNet Kft. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságú Internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

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

---

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

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

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

---

<b>személyes adat:</b>	a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: “érintett” vagy “előfizető”) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;
<b>adatkezelés:</b>	az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;
<b>adatfeldolgozás:</b>	az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
<b>adattovábbítás:</b>	ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;
<b>nyilvánosságra hozatal:</b>	ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;
<b>adatkezelő:</b>	az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;
<b>adatfeldolgozó:</b>	az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 4 számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthesse:

<i>Adat megnevezése</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés célja/időtartama***</i>
<i>az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.</i>
<i>a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</i>
<i>kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés c.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az előfizető személyi igazolvány száma</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig</i>
<i>előfizető e-mail címe(i)</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló</i>

		együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés b.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés c.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés d.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés j.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes ada-	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljá-

<i>tok</i>		<i>ból / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>2001. évi XL. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás</i>	<i>szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</i>
<i>Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe</i>	<i>2001. évi XL. tv. 62.§ (1) és előfizetői hozzájárulás**</i>	<i>Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

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

\*\* az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

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

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató Internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) Internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosítót, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

#### **5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

Az ArraboNet Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

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

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

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

4. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és leltöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató Internetes ügyfélszolgálatán, a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### **Szerződésmódosítás**

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (szerződésszám) rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A szolgáltató elsősorban az előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével

vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

### **Követelés behajtás**

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

### **Piackutatás**

13. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását a szolgáltató Internetes ügyfélszolgálatán, a [www.arrabonet.hu](http://www.arrabonet.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### **Közös adatállomány (Fekete lista)**

14. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2001. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adattáadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatóknak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
15. Az előfizető adatai a Hkt. 15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségzegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
16. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.
17. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

### **Előfizetői címtár**

18. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen, szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje

a címtárból történő lekérdezések biztonságát, megakadályozza az adatok letöltését, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

### **Egyebek**

19. Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
20. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **6. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

---

Pintér Tamás  
9022 Győr, Apáca u. 49.  
Tel./fax: 96/33-66-63  
e-mail: [titkar@arrabonet.hu](mailto:titkar@arrabonet.hu)

## **V. melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató**

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a <http://www.home.arrabonet> weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt programfile-ban is eljuthatnak az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A program telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> Internetes oldalon találhatóak.

A szolgáltató biztosítja előfizetői számára, hogy az előfizetők belépési azonosítójuk és jelszavuk megadásával ellenőrizhessék, hogy az általuk továbbítandó küldemények a megfelelő címzethez kerültek-e továbbításra. Ennek ellenőrzésére a böngészőben található “kis lakatra” történő kattintással nyílik lehetőség.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az Interneten érkező, bármely címről az előfizető részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz “sütik”: az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az előfizetők számára.

A személyi tűzfal-szoftver ingyenesen letölthető a <http://www.arrabonet.hu> Internetes oldalról, ahol egyben a szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

**VI. Szolgáltatásminőségi mutatók a nyilvános Internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatások esetén**

(345/2004. (XII. 22.) Kormány rendelet alapján)

Sor-szám	Minőségjellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Mérési módszer	Célérték	Minimál követelmény	Közzétételre kerül
1.	Bekapcsolási idő	Új hozzáférés, áthelyezés igénylése esetén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	A szolgáltató nyilván- tartása alapján	≤ 20 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
2.	Hibajavítás	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	A szolgáltató nyilván- tartása alapján	48 óra	72 óra	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
3.	Számlapanaszok	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (megkezdett naptári nap)	A szolgáltató nyilván- tartása alapján	≤ 20 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
4.	Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevitelének lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik	A szolgáltató nyilván- tartása alapján	≥ 96,5 %	≥ 96 %	A szolgáltatás igénybevehető- ségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatás aránya %-ban
5.	A szolgáltatás rendellenes szünetelése	A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésének időtartama egy teljes évben a) a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen b) az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	A szolgáltató nyilván- tartása alapján	≤ 24 óra	≤ 72 óra	a) a szolgáltatás kiesés teljes időtartama percben b) az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartama percben
6.	Garantált sebesség	Garantált fel- és letöltési sebesség	Vizsgálati célú összeköttetések ellenőrzés- sel	Az előfizetői szerződésben ga- rantált érték	A VII. mellékletben szolgáltatásonként meghatározott	Az a fel- ill. letöltési sebesség, melyet a szolgáltató az előfize- tő számára a vizsgált esetek 90%-ában garantál
7.	Bit hibaarány hozzáférési vonal- lanként	Adatátvitel, kivéve*	Nem értelmezhető	-	-	A hibásan átvitt bitek számá- nak aránya az összes átvitt bi- tek számához képest
		* Internet dial-up és ADSL	Nem értelmezhető	-	-	

**VII. melléklet - Érvényes ArraboNet tarifák (2012.01.01.)**

Vezetékes ADSL előfizetések 1 év határozott idejű szerződéssel:  
*(Csak olyan telefonvonalra, ahol előző 90 napban ADSL nem üzemelt.)*

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés		Max. sebesség le/fel	Garantált seb. le/fel
	nettó	bruttó	nettó	bruttó		
<b>Home-1000</b>	0,-	0,-	3.400,-	4.318,-	1280k/128k	160k/64k
<b>Home-2500</b>	0,-	0,-	3.800,-	4.826,-	2560k/192k	192k/64k
<b>Home-4000</b>	0,-	0,-	6.300,-	8.001,-	4480k/256k	256k/96k
<b>Home-8000</b>	0,-	0,-	8.500,-	10.795,-	8096k/512k	480k/192k
<b>Basic-1000</b>	0,-	0,-	5.400,-	6.858,-	1280k/128k	160k/64k
<b>Basic-2500</b>	0,-	0,-	5.800,-	7.366,-	2560k/192k	192k/64k
<b>Basic-4000</b>	0,-	0,-	8.200,-	10.414,-	4480k/256k	256k/96k
<b>Basic-8000</b>	0,-	0,-	11.800,-	14.986,-	8096k/512k	480k/192k
<b>Basic-18000</b>	0,-	0,-	18.800,-	23.876,-	18432k/1024k	960k/320k

**Mikrohullámú, bérelt vonali előfizetések 1 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):**

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	150.000,-	190.500,-	15.000,-	19.050,-
2M/2M	150.000,-	190.500,-	30.000,-	38.100,-
4M/4M	200.000,-	254.000,-	60.000,-	76.200,-
6M/6M	250.000,-	317.500,-	90.000,-	114.300,-
8M/8M	300.000,-	381.000,-	120.000,-	152.400,-

**Mikrohullámú, bérelt vonali előfizetések 2 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):**

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	75.000,-	95.250,-	15.000,-	19.050,-
2M/2M	75.000,-	95.250,-	30.000,-	38.100,-
4M/4M	100.000,-	127.000,-	60.000,-	76.200,-
6M/6M	125.000,-	158.750,-	90.000,-	114.300,-
8M/8M	150.000,-	190.500,-	120.000,-	152.400,-

**Bérelt vonali előfizetések 3 év határozott idejű szerződéssel (garantált sávszélesség):**

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
1M/1M	0	0	15.000,-	19.050,-
2M/2M	0	0	30.000,-	38.100,-
4M/4M	0	0	60.000,-	76.200,-
6M/6M	0	0	90.000,-	114.300,-
8M/8M	0	0	120.000,-	152.400,-

**Web alapú szolgáltatások 1 év határozott idejű szerződéssel (nettó):**

Alap tárhely	Szerződött idő/Fizetési gyakoriság		
	határozatlan/havi	2év/havi	1év/éves
100M	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó	1.000,- Ft/hó
200M	8.000,- Ft/hó	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó
400M	12.000,- Ft/hó	6.000,- Ft/hó	3.000,- Ft/hó
800M	16.000,- Ft/hó	8.000,- Ft/hó	4.000,- Ft/hó
1600M	24.000,- Ft/hó	12.000,- Ft/hó	6.000,- Ft/hó
+ adatbázis támogatás	6.000,- Ft/hó	3.000,- Ft/hó	1.500,- Ft/hó
+ látogatási statisztika	4.000,- Ft/hó	2.000,- Ft/hó	1.000,- Ft/hó

**Az ArraboNet Kft. ArraboTel fantázianeveű, Internet szolgáltatást tartalmazó előfizetési csomagjai 1 év határozott idejű szerződéssel:**

Csomagnév	Le-/feltöltési sebesség		Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	maximum	garantált	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Mini	1280k/320k	384k/96k	0,-	0,-	1.600,-	2.032,-
Net	3000k/750k	900k/225k	0,-	0,-	2.400,-	3.048,-
Alap	7000k/1750k	2100k/525k	0,-	0,-	4.000,-	5.080,-
Profi	12000k/3000k	3600k/900k	0,-	0,-	8.000,-	10.160,-

**Az ArraboNet Kft. ArraboTel fantázianevét, Internet alapú beszédátviteli szolgáltatása 1 év határozott idejű szerződéssel:**

Csomagnév	Egyszeri díj		Havi előfizetés	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Minimum I.	0,-	0,-	1.200,-	1.524,-
Minimum II.	0,-	0,-	2.400,-	3.048,-

**Percdíjak:****Nemzetközi hívások díjai:**

Cél állomás (példa a körzetből)	Körzet (Matáv besorolás)	ArraboTel tarifa	
		Nettó	Bruttó
Csehország	Nemzetközi I.	27,2 Ft/perc	34,54 Ft/perc
Lengyelország	Nemzetközi II.	32,0 Ft/perc	40,64 Ft/perc
Hongkong	Nemzetközi III.	37,6 Ft/perc	47,75 Ft/perc
Jugoszlávia	Nemzetközi IV.	54,4 Ft/perc	69,09 Ft/perc
Szingapúr	Nemzetközi V.	59,2 Ft/perc	85,18 Ft/perc
Oroszország	Nemzetközi VI.	67,2 Ft/perc	85,34 Ft/perc
Indonézia	Nemzetközi VII.	76,0 Ft/perc	96,52 Ft/perc
Malajzia	Nemzetközi VIII.	100,8 Ft/perc	128,02 Ft/perc
Venezuela	Nemzetközi IX.	126,4 Ft/perc	160,53 Ft/perc
Egyiptom	Nemzetközi X.	188,8 Ft/perc	239,78 Ft/perc
Afganisztán	Nemzetközi XI.	451,2 Ft/perc	573,02 Ft/perc

**Különleges kedvezménnyel hívható országok (cégek számára):**

Cél állomás	Körzet (Matáv besorolás)	ArraboTel tarifa	
		Nettó	Bruttó
Ausztrália	Nemzetközi III.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Ausztria	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Franciaország	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Izrael	Nemzetközi III.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Kanada	Nemzetközi II.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Kína	Nemzetközi VII.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Nagy-Britannia	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Németország	Nemzetközi I.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
Tajvan	Nemzetközi VI.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc
USA	Nemzetközi II.	18,40 Ft/perc	23,37 Ft/perc

**Belföldi távolsági hívások díjai:**

	ArraboTel tarifa	
	Nettó	Bruttó
Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)	14,4 Ft/perc	18,29 Ft/perc
Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)	8,4 Ft/perc	10,67 Ft/perc

**A Mobil hívások díjai:**

<b>Pannon GSM</b>	<b>ArraboTel tarifa</b>	
	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)</b>	<b>54,40 Ft/perc</b>	<b>69,09 Ft/perc</b>
<b>Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)</b>	<b>36,00 Ft/perc</b>	<b>45,72 Ft/perc</b>

<b>T-Mobile</b>	<b>ArraboTel tarifa</b>	
	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)</b>	<b>54,40 Ft/perc</b>	<b>69,09 Ft/perc</b>
<b>Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)</b>	<b>36,00 Ft/perc</b>	<b>45,72 Ft/perc</b>

<b>Vodafone</b>	<b>ArraboTel tarifa</b>	
	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)</b>	<b>54,40 Ft/perc</b>	<b>69,09 Ft/perc</b>
<b>Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)</b>	<b>40,00 Ft/perc</b>	<b>50,80 Ft/perc</b>

**A helyi hívások díjai:**

	<b>ArraboTel tarifa</b>	
	<b>Nettó</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)</b>	<b>8,40 Ft/perc</b>	<b>10,67 Ft/perc</b>
<b>Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)</b>	<b>4,40 Ft/perc</b>	<b>5,59 Ft/perc</b>

**A hálózaton belüli hívás díjai:**

<b>ArraboTel előfizetők egymás közötti hívásai</b>	<b>Minimum I. és II. csomag</b>
<b>Csúcsidőben (hétköznap 06-18h-ig)</b>	<b>Korlátlan és díjmentes</b>
<b>Csúcsidőn kívül (Hétköznap 18-06h-ig, valamint ünnepnapokon)</b>	<b>Korlátlan és díjmentes</b>

Egyszeri díj mértékek:

Egyszeri díj típusa	nettó	bruttó
Belépési díj	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft
Átírási díj	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Áthelyezési díj	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft
Korlátozásból való visszakapcsolás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Előfizető kérésére történt szüneteltetésből, korlátozásból visszakapcsolás díja	1 000,00 Ft	1 270,00 Ft
Díjtarozás miatti szünetelésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja	1 000,00 Ft	1 270,00 Ft
Díjtarozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Felszólító, felmondó levél díja	500,00 Ft	635,00 Ft
Díjbeszedési költségterítés	3 000,00 Ft	3 810,00 Ft
Kiszállási díj	2 000,00 Ft	2 540,00 Ft
Szolgáltatás előfizető kérésére történő módosításának díja (hűségidőn kívül, határozatlan idejű szerződés esetén)	díjmentes	díjmentes

