

**A TANET KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSOKRA**

**ÉS**

**INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS**

**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**Érvényes 2008. április 15-től**

**Készült 2005. december 1.**

**Utolsó módosítás: 2008. március 16.**

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	A szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége	5
2.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	6
3.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	6
3.1.	Igénykezelés	6
3.1.1.	Igénybejelentés, szerződéskötés	6
3.1.2.	Az igény elutasítása	7
3.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	7
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	8
3.4.	Egyéni előfizetői nyilatkozat	8
4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje	8
4.1.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő az igénybejelentéstől számítva	8
4.2.	Az Előfizető és a Szolgáltató kötelezettségei és jogai a kiépített hozzáférési ponton	8
5.	A szolgáltatás minőségi céljai, a minőségi célok értelmezése és teljesülésük mérése	9
5.1.1	Hálózat rendelkezésre állása	9
5.1.2.	A megfelelő sávszélesség elérése hazai és nemzetközi hálózatok irányába	9
5.1.3.	A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	9
6.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötté; a legrövidebb szerződéses időszak	9
6.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok	9
6.1.1.	Természetes személy (egyéni előfizető) esetén az előfizető	9
6.1.2.	Nem természetes személy előfizető (üzleti/intézményi előfizető) esetén az előfizető:	9
6.1.3.	Mindkét előfizető kör esetén	9
6.1.4.	Szerződéskötéshez szükséges dokumentumok	10
6.2.	Az előfizetői jogviszony létrejötté	10
6.2.1.	Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötté	10
6.2.2.	Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötté	10
6.3.	A legrövidebb szerződéses időszak	10
6.4.	A számlázás módja	10
7.	Az előfizetői szerződés módosítása	11
7.1.	Szerződésmódosítás az Előfizető kezdeményezésére	11
7.1.1.	Áthelyezés, vagyis az előfizetői hozzáférési pont változása	11
7.1.2.	Számlázási cím módosítása	11
7.1.3.	Változás az Előfizető személyében – átírás	11
7.1.4.	A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai	11
7.1.5.	Változás az előfizető adataiban	11
7.2.	A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető tájékoztatása	12
7.2.1.	Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az előfizető tájékoztatásának módja és az előfizető jogai	12
7.2.2.	Jogszabályváltozás	12
7.2.3.	Körülmények változása	12
7.2.4.	Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	12
7.3.	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	13
7.4.	Áthelyezés és átírás teljesítésének határideje	13
8.	A szolgáltatás szünetelése	13
8.1.	A szünetelés esetei	13
8.1.1.	A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés	13
8.1.2.	A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés	14
8.1.3.	Szünetelés az előfizető kérésére	14
8.1.4.	Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése	14
8.1.5.	Vis major	14
8.2.	Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama	14

8.3.	A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke	14
9.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei	14
10.	Az előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.1.	A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.2.	A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1.3.	Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén	15
10.1.4.	A szerződés megszűnése közös megegyezéssel	15
10.1.5.	A szerződés megszűnése a Felek megszűnésével, halálával	15
10.2.	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	16
10.3.	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	16
10.3.1.	Az előfizetői szerződés felmondása 30 napos határidővel	16
10.3.2.	Az előfizetői szerződés felmondása 15 napos határidővel	16
10.3.3.	Az előfizetői szerződés felmondása díjfizetés elmulasztása esetén	16
10.3.4..	Az előfizetői szerződés felmondása, amennyiben Előfizető nem fogadja el az ÁSZF módosítását	16
10.3.5.	Vis maior	16
10.4.	Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére	16
10.5.	Leszerelés	17
10.6.	Csomagváltás	17
10.7.	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	17
11.	Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás	17
11.1.	A hibabejelentő elérhetősége	17
11.2.	A vállalt hibaelhárítási célok	18
11.3.	A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete	18
11.4.	Szerződő felek jogai és kötelezettségei hibaelhárítás során	18
11.5.	Az előfizető által okozott hiba	19
12.	Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése	20
12.1.	Az ügyfélszolgálat működése	20
12.2.	Az előfizetői panaszok intézése	20
12.2.1.	Díjreklamációk intézése	20
12.2.2.	Kötbér díjcsökkentési igények intézése	21
12.2.3.	Kártérítési igények intézése	21
12.2.4.	Az igények elévülése	21
13.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	21
13.1.	Kötbér	21
13.2.	Kártérítés	21
13.3.	Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés	21
13.4.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	22
13.4.1.	Hibás teljesítés	22
13.4.2.	Kártérítés	22
14.	Előfizetői végberendezés csatlakoztatása; a szolgáltató jogai az előfizető szerződés-szegése esetén	22
15.	Adatkezelés, adatbiztonság	22
15.1.	A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	22
15.2.	A személyes adatok tárolásának időtartama	23
15.3.	A személyes adatok továbbításának feltételei	23
15.3.1.	Jogszályon alapuló adatátadás	23
15.3.2.	Adatátadás hivatalos szervek részére	23
15.3.3.	Adatátadás más távközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése	23
15.3.4.	Előfizetői kérelemre alapuló adatátadás	24
15.4.	A személyes adatok kezelésének jogcíme	24
15.5.	A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; A személyi adat kezelésének célja	24
15.6.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra	25
15.7	Változás a megrendelő adataiban vagy azok kezelésében	25

15.8	A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során	25
15.9.	Szolgáltatás használatával járó veszélyek	25
15.10.	Adatvédelmi felelős, Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről	26
16.	A szolgáltató és az előfizető felelőssége	26
16.1.	Az előfizető felelőssége	26
16.1.1.	Az előfizető azonosítását szolgáló előfizetői azonosító alkalmazása	26
16.1.2.	A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata	26
16.1.3.	Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége	26
16.1.4.	Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban	26
16.1.5.	Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért	26
16.1.6.	Biztonság	26
16.1.7.	Jelszó titok és védelem	26
16.2.	Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért	27
16.2.1.	Általános felelősségi szabályok	27
16.2.2.	A felelősség alóli mentesülés esetei	27
16.3.	Értesítés a jogsértő -információs társadalommal összefüggő- szolgáltatásról	28
17.	Az előfizetői szolgáltatások díja	29
17.1	Egyszeri díjak	29
17.1.1.	Bekötési díj	29
17.1.2.	Áthelyezési díj	29
17.1.3.	Adminisztrációs díj	29
17.1.3.1.	Normál összegű adminisztrációs díj	29
17.1.3.2.	Kedvezményes összegű adminisztrációs díj	30
17.1.3.3	Visszakapcsolási díj	30
17.1.3.4.	Átírási díj	30
17.1.3.5.	Kiszállási díj	30
17.1.3.6.	Kihelyezett távközlési berendezés óvadék és átalánykártérítés	30
17.1.3.7.	Elállási díj	30
17.1.3.8.	Díjtarozás megfizetésének biztosítására adott biztosíték	31
17.1.3.9.	Csomagváltási díj	31
17.2.	Rendszeres díj(ak)	31
17.3	Díjazási időszakok	31
17.4.	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások	31
17.5.	A díjfizetés és számlázás módja	31
17.5.1.	A díjfizetés alapja	31
17.5.2.	A díjfizetés módja	31
17.5.3.	A számla formája	32
17.6	Vagyoni biztosíték	32
18.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	32
19.	Felügyeleti Szervek elérhetősége	32
1. sz. melléklet		34
2. sz. melléklet		40
3. sz. melléklet		48
4. sz. melléklet		49
5. sz. melléklet		56

**1. A szolgáltató neve, címe, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége**

A szolgáltató neve: Tanet Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató neve röviden: Tanet Kft.

A szolgáltató székhelye: 6600 Szentés, Móricz Zs. u. 1/a.

Ügyfélszolgálati irodák címe	Telefon szám	Az ügyfélszolgálati iroda által ellátott települések	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítős szolgálat
Központi ügyfélszolgálat 6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.	1276 kék szám	Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szevá, Szentés, Tiszaalpár, Tömörkény	8-22 óráig	22 - 8 óráig
		Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Túrkeve, Kétpó		
		Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény, Tiszaöldvár		
		Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt		
		Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza		
		Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota		
		Kadafalva, Katonatele, Hetényegyház, Mentelek		
		Balatonöldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonöszöd, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötöcse, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szólad, Teleki		
		Szécsény, Pösténypuszta, Benczúrfalva		
		Ádánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Ságvár, Siójut, Som Zamárdi		
Vasszécsény, Magyarzombatfa, Sorkikápolna, Kisunyom				
Szentés, Szarvasi út 14.	63/562- 618	Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szevá, Szentés, Tiszaalpár, Tömörkény	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17- től 8 óráig és hétfőn 0-tól 24 óráig
Bácsalmás, Mártírok útja 11.	79/542- 120	Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16- től 8 óráig és hétfőn 0-tól 24 óráig
Jánoshalma, Rákóczi u. 6.	70/387- 0747	Jánoshalma, Kéleshalom, Borota	Hétköznap 8-16 óráig	-
Mélykút, Rákóczi u. 20.	70/387- 0749	Mélykút	Hétköznap 8-16 óráig	-
Szabadszállás, Kossuth u. 8.	76/558- 030	Kunpeszér, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16- től 8 óráig és hétfőn 0-tól 24 óráig
Kunszentmárton, Kossuth u. 14.	30/692- 2583	Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény, Tiszaöldvár	Hétköznap 8-16 óráig	-
Dunavecse, Fő út	78/438-	Apostag, Dunavecse	Hétköznap 8-16	Hétköznap 16-

105/b.	274		óraig	tól 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a. III.em.	76/505- 004	Kunadacs, Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyház, Méntelek	Hétköznap 8-16 óraig	Hétköznap 16- tól 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Solt, Kossuth u. 1.	21/381- 2431	Solt, Dunaegyháza	Hétköznap 8-16 óraig	-

## **2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

**2.1.** A szolgáltató a jelen **Általános Szerződési Feltételek** alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

SZJ 64.20.16.0 - országos közcélú adathálózati szolgáltatás, illetve annak keretében

- (a) VOIP szolgáltatás SZJ 64.20.16.3
- (b) Adathálózati szolgáltatás vezeték nélkül SZJ 64.20.18.0
  - c1) 2400-2483,5 Mhz
  - c2) 5150-5350 Mhz; 5470-5725 Mhz
- (c) Adathálózati szolgáltatás SZJ 64.20.18.0
  - c1) kábeltévé-hálózaton
- (d) Co-location szolgáltatás (Szerver hosting)
- (e) E-mail szolgáltatás

**2.2.** A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:

- (a) web hosting, web design;
- (b) domain regisztráció;
- (c) mail-relay szolgáltatás;
- (d) csoportos e-mail szolgáltatás;
- (e) tűzfalszolgáltatás;
- (f) VPN szolgáltatás
- (g) rendszerintegrációs tevékenység;
- (h) vírusszűrés;
- (i) szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;
- (j) A 2.1 pontban definiált szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása,
- (k) hálózat tervezés és építés.
- (l) előfizetői szakasz kiépítése.

A szolgáltatások részletes leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

### **3.1.1. Igénybejelentés, szerződéskötés**

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, illetve telefonos ügyfélszolgálat (contact-center) működése esetén egyéb módon (rögzített telefon) kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat.

Az igénybejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- igénylő neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája, lakóhelye (állandó címe és tartózkodási helye), illetve székhelye, elérhetősége (telefonszám, email);
- az igényelt szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (bekötés címe);
- igénybejelentés helye és időpontja.

Az igénybejelentéssel Előfizető egyértelmű szándékát fejezi ki, hogy az általa igényelt szolgáltatás bekötését Szolgáltatótól megrendeli.

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés kiegészítésére.

Az igénybejelentés alapján a Szolgáltató előzetesen egyeztetett időpontban igényfelmérést végez: a helyszínen megvizsgálja a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítés feltételeit, illetve az igénylő egyedi igényeit, amely alapján az egyszeri csatlakozási díj mértékére vonatkozóan ajánlatot ad.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az az értesítés, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről, feltételeiről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat. Az előfizetőkről, illetve a csatlakozási igényekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet.

Előfizető ÁSZF-ben szereplő csomagoktól eltérő igénye alapján Szolgáltatónak lehetősége van egyedi ajánlatot tenni. Ez esetben a két fél azokat a kérdéseket, melyeket nem, vagy nem az igényeknek megfelelően szabályoznak az általános szerződési feltételek, egy szerződés-kiegészítésben rögzítik.

Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára az igényfelmérés után, a helyszínen, egyedi ajánlat esetén 30 napon belül írásban válaszol. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Ha az igénylő az egyszeri csatlakozási díj, bekapcsolási díj vagy a szerelési költség öt terhelő részének megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató az ajánlat visszavonásának tekintheti.

Amennyiben a Szolgáltató ajánlatát az Igénylő elfogadja, sor kerül az egyedi előfizetői szerződés megkötésére. Az előfizetői szerződés Felek kölcsönös érdekeinek és a szolgáltatás jellegének figyelembevételével kizárólag írásban jön létre.

Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttét követően a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb 30 napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha az Előfizető, vagy harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak később valósulhat meg.
- ha a Felek a hálózat-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

### **3.1.2. Az igény elutasítása**

Szolgáltató elutasíthatja az igény teljesítését, amennyiben:

- (a) az igény műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) az igénylőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) az igénylőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az igényt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A Tanet Kft. vezetékes nélküli Internet-szolgáltatása más szolgáltatások igénybevételétől független.

Kábeltelevíziós hálózaton szolgáltatott Internet-szolgáltatásunk csak olyan kábeltelevíziós hozzáférési pontra rendelhető meg, mely korlátozásmentesen használható. Erről a kábeltelevíziós szolgáltatásra vonatkozó szerződésben, vagy ügyfélszolgálati helyeinken tájékozódhat.

A Kábelnet előfizetőnek a Kábelnet szolgáltatás igénybevételéhez a Tanet Kft.-vel, vagy szerződött partnerével vezetékes műsorelosztásra vonatkozó előfizetői szerződést kell kötnie. Egyes területeken a szolgáltató akció keretében vezetékes műsorelosztási szerződés nélkül is köt kábeltévés Internetet. Amennyiben a kábeltelevíziós előfizetői szerződés nem a Kábelnet előfizető néven szerepel (azaz más néven, de ugyanezen címen kötöttek akár vezetékes műsorelosztásra, akár hálózati hozzáférésre vonatkozó szerződést) és az előfizető csak a Kábelnet szolgáltatást veszi igénybe, akkor a kábeltelevíziós szolgáltatóval egy rendelkezésre állási szerződést kell kötnie.

A szolgáltató jogosult az előfizető számára az általa nyújtott szolgáltatással együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben - az előfizető távközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. A szolgáltató a Megrendelőlapon feltünteti az ilyen módon vásárolható árukat és szolgáltatásokat valamint azok díját, továbbá az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A szolgáltatás az 1. pontban megjelölt településeken vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás a kiépített hálózaton keresztül, az engedélyekben meghatározott területeken, és az előfizetői szerződésben meghatározott időn belül vehető igénybe.

Amennyiben a vételi hely kiépítése még el nem látott területen van, úgy a törzs- és a vonalhálózat kiépítéséig szerződés nem köthető, csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

A szolgáltatások földrajzi korlátai a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon tekinthetők meg.

### **3.4. Egyéni előfizetői nyilatkozat**

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni, hanem üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, tértivevényrel ellátott postai levél útján, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza vagy módosíthatja.

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje**

### **4.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő az igénybejelentéstől számítva**

A Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti. A célérték 14 napos határidő, a Szolgáltató a telepítés tényleges dátumát az előfizetői szerződésben jelöli meg. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

### **4.2. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelezettségei és jogai a kiépített hozzáférési ponton**

Az Előfizető a kiépített szolgáltatás-hozzáférési ponton nem szerez tulajdonjogot.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés, továbbá a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés, valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki tulajdonságait illetően. Az Előfizető végberendezésének (számítógép), valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont (kábelmodem, vagy vezeték nélküli eszköz ethernet-portjából induló, maximum 20 méter hosszú, megszakítás nélküli UTP kábel végén a csatlakozó) és az előfizetői végberendezés között szükséges eszközök műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató felelőssége kizárólag az általa kiépített hálózat végpontjáig (szolgáltatás-hozzáférési pont) terjed ki. A számítógép beállítása nem a Szolgáltató feladata. Az Előfizető külön kérésére a Szolgáltató az első beállítást (PPPoE) egyszeri alkalommal a szerződéskötéskor díjmentesen elvégzi, egyéb esetben a beállítást csak a kiszállási díj megfizetése ellenében végzi el.

Jelen általános szerződési feltételek vonatkozásában szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonában és/vagy üzemeltetésében lévő, a Szolgáltató által kiépített Hálózat végpontja, amely az előfizetői berendezések, eszközök vagy más előfizetői szolgáltatások nyújtását lehetővé tevő berendezések rákapcsolására szolgál, amely a Hálózat részét képezi és lehetővé teszi a Hálózaton történő adat- és információcserét. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyét Szolgáltató általi kiépítés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik az Internet-szolgáltatás hozzáférési pontja az Előfizető ingatlanának határától (telekhatár) számítottan legfeljebb 20 méteres kábel felhasználásával kiépített 1 (azaz egy) darab csatlakozóban végződő kábelvég.

## **5. A szolgáltatás minőségi céljai, a minőségi célok értelmezése és teljesülésük mérése**

### **5.1. A szolgáltatások minőségi célértékei**

#### **5.1.1. A hálózat rendelkezésre állása**

A vezeték nélküli hálózat éves rendelkezésre állása minimum 95%. A célérték 96,5%.

A vezetékes hálózat éves rendelkezésre állása minimum 98%. A célérték 99%. Ide tartozik: Docsis-rendszerű kábeltévé-hálózatok, ETTH-rendszerű kábeltévé-hálózatok, optikai hálózatok, lan hálózatok.

#### **5.1.2. A megfelelő sávszélesség elérése hazai és nemzetközi hálózatok irányába**

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózatra irányuló sávszélesség osztva az összfelhasználói sávszélesség igénnyel. A szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő sávszélessége legyen a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

### **5.2. A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A szolgáltató távközlési hálózatát a hálózat-felügyeleti központ hálózat ellenőrző berendezéseivel, más néven menedzsment rendszerével (Network Management) az év 365/366 napján 24 órás ügyelet során ellenőrzi. Az esetlegesen előforduló ideális állapottól való eltéréseket a szolgáltató a hálózat-felügyeleti szoftverben dokumentáltan kezeli. A hibaelhárítás során a szolgáltató 4 eszkalációs szintet alkalmaz, melyet az előfizető szerződésben rögzített igénye esetén normál, illetve gyorsított eljárással kezel.

A minőségi célértékek és minimál-értékek a 4. sz. mellékelt táblázataiban található szolgáltatás-típusra lebontva.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak**

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

#### **6.1.1. Természetes személy (egyéni előfizető) esetén az előfizető:**

- Neve;
- Lakóhelye, tartózkodási helye;
- Anyja neve,
- Leánykori neve,
- Születési helye és ideje
- Amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselője 1-es és 2-es pontok alatt meghatározott adatait

#### **6.1.2. Nem természetes személy előfizető (üzleti/intézményi előfizető) esetén az előfizető:**

- Cégszerű elnevezése
- Székhelye
- Cégjegyzékszám
- Bankszámlaszám
- Képviselő neve
- Képviselő személyi igazolvány száma

#### **6.1.3. Mindkét előfizető kör esetén:**

- Telepítés helye,
- Számlaküldési cím,
- Telefonszám,
- Napközbeni elérhetőség
- Kapcsolattartó személy neve; intézményi/üzleti előfizető esetén külön adminisztratív és műszaki kapcsolattartó
- E-mail azonosító(k); intézményi/üzleti előfizető esetén külön adminisztratív és műszaki
- Előfizetői azonosító
- Előfizetői jelszó

**6.1.4.** Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

**6.1.4.1.** Egyéni előfizető esetén

- (a) személyi igazolvány;
- (b) lakcímkártya;
- (c) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

**6.1.4.2.** Intézményi/üzleti előfizető esetén

- (a) Cégekivonat másolata;
- (b) Az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya

**6.1.4.** A fenti adatok szolgáltató általi kezelése illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik (6.2.2 pont).

## **6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

### **6.2.1. Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében csatolt szerződésmintát az előfizető a szolgáltató számára 2 példányban aláírva, személyesen, telefaxon, postai úton, vagy elektronikus aláírással hitelesített e-mailen visszajuttatja, azt a szolgáltató kézjeggyével és bélyegzőjével jóváhagyja, kinyomtatja / lemásolja / elmenti és annak egy példányát formában az előfizető számára visszaadja, visszajuttatja. A szerződéskötés történhet úgy is, hogy a szolgáltató az ügyfél igényei alapján előre kitöltött szerződésnyomtatványt 2 példányban, aláírva, lebélyegezve elküldi az előfizetőnek, aki 1 példányt aláírva visszajuttat szolgáltatónak.

### **6.2.2. Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte**

Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással jön létre, amennyiben az előfizető a szolgáltató valamelyik előre fizetett szolgáltatását (2.1 pont) megvásárolja.

## **6.3. A legrövidebb szerződéses időszak**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig, vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) hónap.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés a határozott idő lejártával határozatlan idejű szerződésként folytatódik tovább, ha a Felek másként nem állapodnak meg.

A szerződéses időszak meghatározása független az Előfizető által vállalt kedvezményes időszaktól.

## **6.4. A számlázás módja**

Az Előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Az Előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) átutalással;
- (b) azonnali beszédési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel;

Az előfizetési díjfizetés esedékességét az Előfizető választása szerint az előfizetési szerződés tartalmazza. A díjfizetés gyakorisága választható, azonban alapesetben a díjfizetés havonta kötelező.

Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat havi díjfizetés esetén tárgyhónap 20. napjáig, negyedéves díjfizetés esetén a tárgynegyedév első hónapjának 20. napjáig, féléves díjfizetés esetén a tárgyfélév első hónapjának 20. napjáig, míg az éves díjfizetés esetén a tárgyév első hónapjának 20. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevényrel

küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyidőszakot megelőző hónap utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni a telefonos ügyfélszolgálaton.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

## **7. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával (7.1 pont) illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával (7.2 pont).

### **7.1. Szerződésmódosítás az Előfizető kezdeményezésére**

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

#### **7.1.1. Áthelyezés, vagyis az előfizetői hozzáférési pont változása**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, és a szerződés határozatlan idejű, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

Ha az áthelyezést a szolgáltató tudja teljesíteni, és nincs díjtarozása az ügyfélnek, a szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül köteles végrehajtani.

Ha az Előfizető új ingatlanában a szolgáltatás-hozzáférési pont ki van építve és azon a szolgáltatás nem szűnik meg, úgy az Előfizető átírási díjat, amennyiben bár van kiépített szolgáltatás-hozzáférési pont, de azon a szolgáltatást nincs, úgy üzembehelyezési díjat, amennyiben pedig ha még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont, úgy áthelyezési díjat köteles fizetni.

#### **7.1.2. Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése a 17.5.3 pontban meghatározott késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkezteti.

#### **7.1.3. Változás az Előfizető személyében - átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatási pontra díjhátralék tartozás áll fenn. Az Előfizető személyében történt változás esetén új előfizetői szerződés szükséges. Nincs lehetőség az átírásra, amennyiben az adott szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozóan díjhátralék áll fenn.

Szolgáltató az átírást, amennyiben annak feltételei fennállnak, a kérelem kézhezvételétől, illetve amennyiben a feltételek nem állnak fenn, azok bekövetkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

#### **7.1.4. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítások közül az

- a) áthelyezési,
- b) előfizetési csomagváltási és
- c) átírási kérelmeket

az egyéb feltételeken túl, a hatályos általános szerződési feltételek függelékét képező díjszabásban foglalt díjtételek megfizetése ellenében teljesíti.

Az áthelyezés és az átírás díja a 1. sz. mellékletben szerepel. Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni.

#### **7.1.5. Változás az előfizető adataiban**

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be, köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli.

A Szolgáltató a változást köteles az adatkezelési szabályoknak megfelelően nyilvántartani. Az Előfizető elmulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **7.2. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

**7.2.1.** A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, ha a tevékenységével kapcsolatos körülmények ezt indokolják, így különösen:

- ha az előfizetői szerződésekben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybe vételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl.: fejállomás csere, hálózati fejlesztések stb.)
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatmódosítások;
- szolgáltatási terület növekedése;
- a Szolgáltató jogosult változtatást végezni a szolgáltatásban annak hibái kijavítása kapcsán vagy korszerűbb berendezés bevezetésével.

E módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

**7.2.2.** jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

**7.2.3.** a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősülnek a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a nyújtott szolgáltatást befolyásoló körülményekben bekövetkező lényeges változások. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek változása,
- infláció,
- ha az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei és egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével a programválaszték, a programcsomagok száma, összeállítása módosul, vagy módosításra szorul,
- hálózat műszaki korszerűsítése,

**7.2.4.** Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az előfizető tájékoztatásának módja és az előfizető jogai

- (1) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.
- (2) A szolgáltató az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításánál, a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíti 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.
- (3) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.  
Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- (4) A szolgáltató nem köteles a (2) és (3) bekezdésben 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- (5) A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.
- (6) A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Ha az Általános Szerződési Feltételekben illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően tizenöt (15) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti:

- (a) változásokat az ügyfélszolgálaton, illetve az Interneten, a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon közzéteszi; vagy
- (b) országos napilapban, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján; vagy
- (c) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben).

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- (a) az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

### **7.3. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor módosíthatják. A módosítás nem terjedhet ki a szerződés kötelező, jogszabályokban meghatározott tartalmára.

### **7.4. Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje**

#### **7.4.1. Az áthelyezés teljesítési határideje**

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül.

A jelen pont rendelkezéseit a dial-up, pre-paid valamint előre fizetett dial-up Internet hozzáférési szolgáltatás esetén nem kell alkalmazni. A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodnak meg.

#### **7.4.2. Az átírás teljesítési határideje**

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő hatvan (60) nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a 12.2.2 pontban meghatározott kötbérfizetési kötelezettség, illetve a 7.3 pont szerinti belépési díjfizetési mentesség nem alkalmazandó.

## **8. A szolgáltatás szünetelése**

### **8.1. A szünetelés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

#### **8.1.1. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat egy részének felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítése, vagy más ehhez kapcsolódó tervezett üzemfenntartási munkák elvégzése céljából. Az ilyen jellegű munkák miatti szünetelés nem haladhatja meg alkalmanként a négy (4) napot. Emennyiben a szünetelés a 4 napot meghaladja, az előfizető a 12.2 pontban részletezett díjreklamációval, illetve a 13. pontban részletezett kötbér-igénnyel élhet.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását, illetve minőségének romlását okozza, vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- szükséghelyzetet követő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpontnál a végponti eszköz karbantartása, vagy cseréje

- szoftver frissítés (szoftver csere, adatbázis karbantartás, átterhelés, bővítés)
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről előfizetőt legalább nyolc (8) nappal előbb értesíti a 7.2.1 pontban leírt módon. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

### **8.1.2. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312§) kell alkalmazni. Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető ne haladja meg a 24 órát. A meghatározott időtartam célérték. Minimálérték 48 óra.

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető ne haladja meg a 48 órát. A meghatározott időtartam célérték. Minimálérték 96 óra.

A szünetelés célértékei és minimál-értékei az 4. számú melléklet táblázataiban is megtalálhatók szolgáltatás-típusra lebontva.

### **8.1.3. Szünetelés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás az Előfizető tárgyhónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától kezdődően szüneteltethető. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamát az előfizető a 8.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- (a) határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- (b) amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.
- (c) a bérleti díjra vonatkozóan

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles. Amennyiben a szüneteltetés mások vételi lehetőségével összefügg, a szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

### **8.1.4. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

A korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

### **8.1.5. Vis major**

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

## **8.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama hat (6) hónap.

## **8.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj 20 %-át fizetni. A jelen pont rendelkezése az előre fizetett dial-up és pre-paid kártyás Internet hozzáférési szolgáltatás esetén nem alkalmazandó.

A 8.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés max 48 óra. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés maximum 96 óra.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői

szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; vagy a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja), vagy
- (b) az előfizető veszélyezteti a többi előfizető kapcsolatának rendeltetésszerű működését, különösen akkor, ha az előfizető jelentős mértékben kijátssza a korlátozásokat, például más előfizetési azonosítóját használja;
- (c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (d) Ha az előfizetőnek tizenöt (30) napon túli esedékes díjtartozása van, fizetési felszólítást kap. Ha az előfizető nem adott a szolgáltató számára a 17.6 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot és a felszólítást követő tizenöt (15) napon belül nem egyenlíti ki tartozását, a Szolgáltató kárenyhítés céljából korlátozhatja a szolgáltatást. Az előfizető a korlátozás idején havidíjat továbbra is köteles fizetni;
- (e) a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza;
- (f) a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja (különösen vendéglátó, és szállodai egységekben), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé,
- (g) az előfizető az 5. sz. mellékletben meghatározott Internet használati alapelvekben foglalt magatartások valamelyikét tanúsítja.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Szolgáltató a korlátozást, vagy a felfüggesztést díjmentesen szünteti meg.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnése**

### **10.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

#### **10.1.1. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, illetve az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

- (a) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőzően legalább harminc (30) nappal értesíti;
- (b) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésekor;
- (c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- (d) az előfizető halála;
- (e) a határozott időtartam lejárta;
- (f) a 10.3 pontokban foglaltak bekövetkezése esetén.

#### **10.1.2. A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozatlan időtartamú szerződés a fentiekben felsoroltakon túl, a 7.2.1 és 7.4.1 pontokban meghatározott esetekben szűnik meg.

#### **10.1.3. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnik, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megszünteti. Erre irányuló szándékáról a szolgáltató az előfizetőt a szolgáltatás megszüntetésének dátumát megelőzően harminc (30) nappal értesíti.

#### **10.1.4. A szerződés megszűnése közös megegyezéssel**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor megszüntethetik.

#### **10.1.5. A szerződés megszűnése a Felek megszűnésével, halálával**

A szerződés megszűnik a Felek halálával, ha nincs átírásra jogosult örökös, ill. megszűnik, ha a jogi személyek jogutód nélkül fejezik be tevékenységüket.

## **10.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés – a 6.3 pontban meghatározott időtartamot követően - tizenöt (15) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül bármikor felmondható.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi szolgáltatási szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik előfizető jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani.

## **10.3. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

**10.3.1.** A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondással, írásban, bármikor jogosult megszüntetni, kivéve a 10.3.2. és 10.3.3 pontokban leírt eseteket.

A felmondásról szóló értesítés tartalmazza:

- (a) a felmondás indokát;
- (b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját;
- (c) ha a felmondás oka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

**10.3.2.** A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt tizenöt (15) napos felmondási idővel mondhatja fel a 10.3.1 pontjában meghatározott értesítéssel, ha

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem szünteti meg;
- (b) az előfizető a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- (c) az előfizető az előfizetői szolgáltatás a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (d) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is, ha az előfizető az 5. sz. mellékletben meghatározott Internet használati alapelvekben vagy a 16.1.4.-16.1.7 pontokban meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

**10.3.3.** A Szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén, az első felszólítást követő negyvenöt (45) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető a számláját a 10.3.1 pont szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.

**10.3.4.** Amennyiben az Előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést negyvenöt (45) napos határidővel felmondani.

**10.3.5.** Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

## **10.4. Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártá előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles a határozott időtartam vállalásával szerzett kedvezményeket a határozott időtartamból eltelt hónapok után egy összegben megfizetni.

Akciós értékesítés keretében kötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői felmondás módja az akciós szerződésben kerül meghatározásra.

### 10.5. Leszerelés

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések értékét valamint a kiszállás költségeit.

### 10.6. Csomagváltás

Az előfizető bármikor díjmentesen válthat a csomagok között, amennyiben a váltáshoz szerelés, illetve végberendezés-csere nem párosul.

Az előfizető az 1. sz. mellékletben meghatározott díj ellenében, válthat a csomagok között, amennyiben a váltáshoz szerelés, illetve végberendezés-csere párosul. A váltáshoz előzetes felmérés szükséges.

Hűség szerződés vállalása esetén csak tartalomban legalább azonos csomagokra lehet az eltelt hűségidő beszámításával váltani.

Azonos értékű, vagy nagyobb csomagra váltás esetén a hűségidőszak nem kezdődik újra, a váltással a meglévő hűség szerződés érvényben marad.

Alacsonyabb tartalmú csomagra váltásra akkor van lehetőség, ha az eredetileg vállalt hűségidőszakkal azonos hűségidejű szerződést köt az Előfizető, vagy az eredetileg vállalt hűségidőszak legalább fele eltelt.

### 10.7. Szolgáltató visszatérítési kötelezettsége szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a Felek elszámolnak egymással.

a) Az egyedi szerződés, vagy az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az Internet-szolgáltatás hozzáférési pontjának létesítése előtt a szerződést felmondja, a Szolgáltató a díjszabásban meghatározott elállási díjra jogosult. Szolgáltató az addig megfizetett Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási, illetőleg előre megfizetett előfizetési díjat a díjszabásban meghatározott mértékű elállási díjjal és a Szolgáltató felmerült költségeivel (adminisztrációs díj) csökkentve az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszafizeti.

b) Amennyiben az Internet-szolgáltatás hozzáférési pontjának létesítésére nincs lehetőség, Szolgáltató a megfizetett Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási díja(ka)t az Előfizető részére a hozzáférés létesítésének lehetetlenségéről való Előfizetőnek szóló értesítéstől számított 30 napon belül visszafizeti.

c) A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése után a Szolgáltató az Előfizető-aktiválási, Szolgáltatás-aktiválási díjat (vagy azok részletét) nem fizeti vissza. Az Előfizető a szerződés megszűnésekor az esetleg előre megfizetett hozzáférési (előfizetési) díj költségekkel (adminisztrációs díj) csökkentett összegének az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belüli visszafizetésére igényt tarthat (kivéve a bruttó 100 Ft alatti túlfizetést, melyet a Szolgáltató nem térít vissza), de ha a szerződés az Előfizetőnek felróható okból szűnt meg, Szolgáltató jogosult a fizetendő összegből levonni a jogos követelése (díjigénye, kárigénye stb.) összegét.

## 11. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

### 11.1. A hibabejelentő elérhetősége

Hibabejelentő címe	Telefonszám	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítős szolgálat
6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.	1276 kék szám, helyi hívás díjért elérhető bármely szolgáltatási területről	8-22 óráig	22-8 óráig
6600 Szentés, Szarvasi út 14.	63/562-618	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Bácsalmás, Mártírok útja 11.	79/342-677	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Jánoshalma, Rákóczi u. 6.	70/387-0747	Hétköznap 8-16 óráig	-
Mélykút, Rákóczi u. 20.	70/387-0749	Hétköznap 8-16 óráig	-
Szabadszállás, Kossuth u. 8.	76/558-030	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és

			hétvégén 0-tól 24 óráig
Kunszentmárton, Kossuth u. 14.	30/692-2583	Hétköznap 8-16 óráig	-
Dunavecse, Fő út 105/b.	78/438-274	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a. III.em.	76/505-004	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Solt, Kossuth u. 1.	21/381-2431	Hétköznap 8-16 óráig	-

Hibabejelentés, műszaki probléma a 2.1 és a 2.2 pontok szerinti szolgáltatások esetén az alábbi helyen is bejelenthető:

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

### 11.2. A vállalt hibaelhárítási célok

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított Maximum hetvenkét (72), de lehetőleg negyvennyolc (48) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### 11.3. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

A **1276-os** számra érkező hibabejelentéseket a Tanet Kft. saját dolgozója, vagy vele szerződött alvállalkozója kezeli.

Az ügyfélszolgálat a telefonszámaira érkező hibabejelentés adatait az e célra szolgáló, webes felületen elérhető szoftverben dokumentálja. Minden hibát rögzít, amely a saját rendszerében következett be.

A szoftverben a következőket kell feljegyezni:

- a hibabejelentés pontos idejét,
- a bejelentő személyét,
- a hiba leírását, kiterjedését,
- a tett intézkedést.

A hibabehatárolást a szolgáltató azonnal megkezdi.

Az ügyfélszolgálat a hibabejelentést, amennyiben a hiba a szolgáltató rendszerében van az előfizető részére visszaigazolja és a bejelentést nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás (ügyfélszolgálati szoftver) tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt 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 átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 13.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

### 11.4 Szerződő felek jogai és kötelezettségei hibaelhárítás során

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlési berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató

tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni. A Szolgáltató képviselőjét el kell látni olyan igazolvánnyal, amellyel bizonyítja jogosultságát a Szolgáltató nevében történő eljárásra. Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Az Előfizető a hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő televízió és egyéb műsorvevő készülékekre, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse, vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető a 1. számú függelékben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségét.

Az Előfizető kérelme alapján, nem a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózat hibaelhárítását a Szolgáltató külön előfizetői szerződés nélkül is- díjazás ellenében – vállalhatja.

### **11.5. Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felelős, és nem köteles kijavítani a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibáját:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája, vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen beállítása vagy nem rendeltetésszerű használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségeket, a vagy jogszabályi előírásokat az előfizető megszegi;
- (e) a szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) az előfizető műszaki berendezésének tápellátás hibája; vagy
- (g) vis major.

A jogellenes illetve az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy az egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételzés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles 3 havi kárátalányt fizetni, mely 3 havi kedvezmény nélküli előfizetés összegével egyenlő. Lásd 14-es pont.

## **12. Az ügyfélszolgálat működése; Az előfizetői panaszok intézése**

### **12.1.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató helyi hívással hívható 1276-os hívószámon elérhető, 24 órás ügyfélszolgálatot üzemeltet. A Szolgáltató vagy saját alkalmazottakkal, vagy alvállalkozóval kötött szerződés alapján látja el az ügyfélszolgálati tevékenységet, tájékoztatja az érdeklődőket, felveszi a reklamációkat és az észrevételeket.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén, az alábbi ügyfélszolgálati pontokon tehető meg szerződéskötés, előfizetői panaszok intézése.

Hibabejelentő címe	Telefonszám	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítős szolgálat
6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.	1276 kék szám, helyi hívás díjáért elérhető bármely szolgáltatósi területről	8-22 óráig	22-8 óráig
6600 Szentés, Szarvasi út 14.	63/562-618	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Bácsalmás, Mártírok útja 11.	79/342-677	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Jánoshalma, Rákóczi u. 6.	70/387-0747	Hétköznap 8-16 óráig	-
Mélykút, Rákóczi u. 20.	70/387-0749	Hétköznap 8-16 óráig	-
Szabadszállás, Kossuth u. 8.	76/558-030	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Kunszentmárton, Kossuth u. 14.	30/692-2583	Hétköznap 8-16 óráig	-
Dunavecse, Fő út 105/b.	78/438-274	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a. III.em.	76/505-004	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Solt, Kossuth u. 1.	21/381-2431	Hétköznap 8-16 óráig	-

A szolgáltató folyamatosan dolgozik azon, hogy az ügyfélszolgálat elérhetőségét helyi tarifával tegye lehetővé. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja.

Az előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton, ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben juttathatja el az alábbi címre: Tanet Kft, Ügyfélszolgálat, 6600 Szentés, Pf.: 63.

### **12.2. Az előfizetői panaszok intézése**

#### **12.2.1. Díjreklamációk intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.3.3 pontban foglaltak szerint felmondani. A szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy

összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegezésrűségét vitatja, a szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére

biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy a díjreklamáció vizsgálatának lezárását követő tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség minőség-felügyeleti eljárását kezdeményezni.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

#### **12.2.2. Kötbér díjcsökkentési igények intézése**

Hibás teljesítés esetén, a 13.1 és 13.3 pontokban meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért illetve a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A 7.4.2 pontban meghatározott átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

#### **12.2.3. Kártérítési igények intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának illetve a követelés elismerésének. Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **12.2.4. Az igények elévülése**

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

### **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

#### **13.1. Kötbér**

##### **13.1.1. Kötbér szolgáltatás megkezdésének késedelmes teljesítése esetén**

A szerződés megkötését követően, a 4.1. pontban megjelölt határidő eredménytelen elteltét követően, amennyiben nem az előfizető hibájából hiúsul meg határidő előtt a bekötés, előfizető kötbérigénnyel élhet a szolgáltatóval szemben a szerződés aláírásától számított 31. naptól az Internet-szolgáltatás bekötéséig tartó időszakra. A kötbér napi mértéke nem haladhatja meg az előfizető által megrendelt szolgáltatás havidíjának egy napra vetített összegét, és havonta maximum a megrendelt szolgáltatás havidíjának 30%-át teheti ki. A kötbérigényt írásban, tértivevényes levélben kell benyújtani szolgáltató központi ügyfélszolgálatán. A benyújtott kötbérigény alapján szolgáltató az első, előfizetőnek küldött távközlési számlából köteles jóváírni a kötbér összegét.

##### **13.1.2 Kötbér hibajavítási határidőn túli teljes szolgáltatás-kiesés esetén**

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban, a szolgáltató hibájából nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a 72. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma a három (3) havi szolgáltatási díj összege.

#### **13.2. Kártérítés**

Az előfizetői szerződés, szolgáltató hibájából bekövetkezett késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel.

A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

### **13.3. Tartós hiba esetén alkalmazandó díjsökkenés**

Ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által, az 5.1 pontban vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, és a szolgáltató a regisztrált hibabejelentést követő 72 órán belül nem tudja a hibát elhárítani, a 72 órás határidő leteltét követően a szolgáltató minden nap 10%-kal köteles csökkenteni az előfizető által fizetett havidíjat, illetve előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a következő havi számlával köteles a kiesést jóváírni. A díjsökkenés maximum a havidíj értékéig terjedhet. Ha a hibabejelentést követő 10 napon belül a szolgáltató nem tudja a szolgáltatás minőségét célérték, vagy a fölé emelni, köteles a teljes havidíjat az ügyfélnek jóváírni.

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

#### **13.4.1. Hibás teljesítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál kezdeményezheti minőség-felügyeleti eljárás megindítását.

#### **13.4.2. Kártérítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

## **14. Előfizetői végberendezés csatlakoztatása; a szolgáltató jogai az előfizető szerződésszegése esetén**

Az Előfizető felelős az Internet szolgáltatásra alkalmas hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő televíziós és egyéb vevőkészülékek, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, hatósági engedéllyel nem rendelkező vevőkészülék, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

A jogellenes, illetőleg az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles az ÁSZF-ben meghatározott mértékű 3 havi kárátalányt fizetni, illetve a jelen rendelkezések megszegése esetén szolgáltató a 9.(a) valamint a 10.3.2.(a) pontokban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Ha a jogellenes jelvételezésből hasznot húzó személynek érvényes előfizetői szerződése nincs az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesítése esetén kötheti meg. Szolgáltató a jelszolgáltatást csak abban az esetben köteles továbbra is biztosítani, amennyiben az Előfizető, illetve a harmadik személy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeket teljesíti. Szolgáltató ezek elmaradása esetén kárai megtérítését jogosult kérni.

Előfizetői szerződésszegés esetén Szolgáltató jogosult továbbá a szerződés megszűnésének szabályai szerint az előfizetői szerződés felmondására, a szünetelés, illetve korlátozás szabályai szerint a szolgáltatás szüneteltetésére, illetve korlátozására.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **15.1. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli:

- (a) az előfizető neve;
- (b) személyi igazolvány száma, leánykori neve, születési helye és ideje;
- (c) az előfizető lakcíme, tartózkodási helye;
- (d) az előfizető anyja neve;
- (e) az előfizetői állomás azonosítója;
- (f) az előfizető bankszámla száma;
- (g) az előfizető által igénybevett szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai, a hívó és a hívott számok, amennyiben ez a társszolgáltató részéről átadásra kerül;
- (h) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

- (i) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott szolgáltatáshasználat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (j) a szolgáltatás dátuma;
- (k) a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- (l) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (m) az előfizető telefonszáma;
- (n) az előfizető napközbeni elérhetősége;
- (o) a kapcsolattartó személy neve
- (p) az előfizető E-mail azonosítója
- (q) az előfizető domain neve;
- (r) az előfizető adószáma (intézményi előfizető esetén);
- (s) az előfizetői azonosító, jelszó
- (t) a szolgáltatás igénybevétele során használt IP cím.

## **15.2 A személyes adatok tárolásának időtartama**

**15.2.1.** A szolgáltató a 15.1(a)-(c) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli.

**15.2.2.** A szolgáltató az előfizetői jogviszony megszűnte után – a 15.2.3 pontban foglalt kivételekkel – törli vagy névteleníti az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó azon személyes adatokat, amelyeket a kapcsolat létrehozatala céljából feldolgozott.

**15.2.3.** A szolgáltató a 15.1(d)-(m) és (t) pontokban hivatkozott adatokat a számla teljesítésének határidejét követő hat (6) hónapig, illetőleg díjtartozás esetén az elévülési idő lejáráig (1 év) kezeli, kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

## **15.3. A személyes adatok továbbításának feltételei**

### **15.3.1. Jogszabályon alapuló adatátadás**

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybeviteléhez valamint az illetékes hírközlési felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles – jogszabályban meghatározott módon és esetekben – a felügyelet részére szolgáltatni még akkor is, ha üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevitelével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését mások számára nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében és védelmében tett intézkedéseket:

- (a) A Szolgáltató az E-mail valamint a Web-hosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (backup). A biztonsági mentéseket a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.
- (b) A Szolgáltató a rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (pl. nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levelek automatikus szűrése).

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### **15.3.2. Adatátadás hivatalos szervek részére**

A 15.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- (a) azoknak, akik a szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

- (c) a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonságvédelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságoknak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **15.3.3. Adatátadás más távközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben valamint a 15.1(e) pontban szereplő adatokat valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely más távközlési szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 15.2.2 és 15.2.3. pontok rendelkezéseit kell alkalmazni. A közös adatállomány adatai kizárólag a jelen 15.3.3. pont első bekezdésében meghatározott célra használható fel.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 15.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány kezelője és adatfeldolgozója és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

#### **15.3.4. Előfizetői kérelemre alapuló adatátadás**

Az előfizető kérelmére kibocsátott számla nem tartalmazza a szolgáltatás során kapcsolat létesítésére használt azonosítók minden számjegyet vagy egyéb adatát, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a nyilatkozatok valódiságát nem vizsgálja, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

### **15.4. A személyes adatok kezelésének jogcíme**

#### **15.4.1. Kötelező adatkezelés**

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján az alábbi adatokat kezeli:

- (a) a 6.1.1 és 6.1.2 pontokban meghatározott adatokat;
- (b) a 15.1(d)-(m) pontokban meghatározott adatokat.

#### **15.4.2. Érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

A szolgáltató az érintett hozzájárulásával a 15.1(l)-(r) pontokban meghatározott adatokat kezeli. A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét, E-mail azonosítóját és lakcímét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

### **15.5. A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; A személyi adat kezelésének célja**

#### **15.5.1. A kötelező adat kezelést elrendelő jogszabályok a következők:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről,

226/2003 (XII.13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól,

249/2001. (XII.18.) Kormányrendelet a távközlési előfizetői szerződésekről.

#### **15.5.2. A személyes adat kezelésének célja**

A személyes adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

#### **15.6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra**

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából – az előfizető beleegyezésével – kezelheti a 15.1 pontban meghatározott adatokat. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló küldemény nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

Kizárólag az előfizető egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető elektronikus úton, levelezés során reklám.

#### **15.7. Változás a megrendelő adataiban vagy azok kezelésében**

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

#### **15.8. A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során**

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat, a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli. A 15.3.2 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **15.9. A szolgáltatás használatával járó veszélyek**

**15.9.1.** A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni a hálózaton folytatott távközlési forgalom 100%-os biztonságát. A szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy:

- (a) az előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet
- (b) az előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kaphat
- (c) az előfizető által az Internetről letöltött alkalmazás, file vírust, vagy egyéb kárt okozó programot tartalmazhat
- (d) az előfizető számítógépéhez (hálózatához) illetéktelen hozzáférést kísérelhetnek meg az Internet használata közben.

**15.9.2.** A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében:

- (a) az előfizető győződjön meg arról, hogy a továbbítani kívánt információ megfelelően védve van-e (pl. Bankkártya számát csak olyan web oldalon adja meg, ahol a kommunikáció megfelelően titkosított (pl. Secure Socket Layer- SSL), és meggyőződött az oldal hitelességéről; ne küldjön elektronikus levélben bizalmas információt, pl. jelszót, titkosítás nélkül)
- (b) Használjon minden esetben vírusfelismerő és -irtó szoftvert, és ellenőrizze a letöltött állományok vírusmentességét futtatás előtt. Rendszeresen frissítse a vírusirtó szoftvert. A szolgáltató igény esetén egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő vírusellenőrző rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.
- (c) Olyan egyéni előfizetőknek, akik csak egy számítógéppel csatlakoznak az Internetre, a szolgáltató javasolja valamely személyre szabott tűzfal alkalmazás használatát. A szolgáltató értéknövelt szolgáltatásként, egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő védelmi rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.

A javasolt védelmi szolgáltatások részletes leírása, valamint feltételei a [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) honlapon valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekinthetők.

### **15.10. Adatvédelmi felelős; Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről**

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződés mellékletében található Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelenteni. A Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről, valamint az adatvédelmi felelős neve és elérhetősége az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerül.

## **16. A szolgáltató és az előfizető felelőssége**

### **16.1. Az előfizetői felelőssége**

#### **16.1.1. Az előfizető azonosítását szolgáló előfizetői azonosító alkalmazása**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírását követően, az első számla kézhezvételekor egy számközből álló azonosítót kap, amely a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a szolgáltatónál azonosítóként szolgál. A szolgáltató az azonosító megadását követően telefonon illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

Az előfizetői azonosítót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles az azonosítót bizalmasan kezelni. Amennyiben az azonosító az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetői azonosító nem azonos a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakkal.

#### **16.1.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg az igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó felhasználónevet és jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges. (kivéve Docsis rendszerű hálózatok)

A jelszó módosítását bármikor kérheti az előfizető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató javasolja, hogy az előfizető jelszóválasztáskor vegye figyelembe az alábbiakat:

- A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket
- Tartalmazzon számokat és speciális karaktereket (ilyen karakterek: 0-9;@#%&\*()+- )
- Legalább 8 karakter hosszúságú legyen
- Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót
- Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.
- Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között! (pl. A jelszó ne legyen pl. az azonosító, vagy az azonosító visszafelé.)

#### **16.1.3. Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége**

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen a 5. sz. mellékletben csatolt, Internet használati alapelvek bármelyikének megsértése, mely a 9. illetve a 10.3.2.(d) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

#### **16.1.4. Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban**

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes az Internet használati alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik az ADSL-re és más dedikált felhasználókra, akik a szolgáltatói hozzáférésen keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

#### **16.1.5. Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért**

Az Internet használati alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet használati alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethető. Az előfizetés megszüntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes email és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi.

#### **16.1.6. Biztonság**

A szolgáltatás helytelen használatáért az előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet az előfizető családtagja, barátja, vendége, vagy alkalmazottja követte is el. Az előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés

biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

#### **16.1.7. Jelszó titok és védelem**

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett.

Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az előfizetőt terheli a felelősség.

### **16.2. Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért**

#### **16.2.1. Általános felelősségi szabályok**

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési, továbbítási, tárolása valamint az információ elérését elősegítő segédeszközök biztosítása során nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

A szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel az Internet szolgáltatás során továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

Nem felel a szolgáltató a fenti jogsérelemért, illetve kárért, amennyiben eleget tesz a 16.2.2. pontban meghatározott feltételeknek, és a 16.2.3 pont szerinti jogsértés esetében a szolgáltató lefolytatja a 16.2.4 pont szerinti eljárást, valamint úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A szolgáltató felelősség alóli mentesülése nem zárja ki azt, hogy a jogszabályba ütköző tartalmú információval jogaiban megsértett jogosult a jogsértésből fakadó igényei közül a jogsértés megelőzésével, illetve abbahagyásával kapcsolatos követeléseit a szolgáltatóval szemben is érvényesítse. E perben a szolgáltató a pernyertes jogosult perrel kapcsolatos költségeinek megfizetésére nem kötelezhető.

A szolgáltató polgári jogi felelősségének fenti korlátozása nem érinti az egyéb jogszabályban meghatározott jogkövetkezmények alkalmazását.

#### **16.2.2. A felelősség alóli mentesülés esetei**

**16.2.2.1.** Abban az esetben, amikor a szolgáltató az előfizető által biztosított információt továbbítja, vagy Internet hozzáférést biztosít a hálózathoz. A szolgáltató akkor nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:

- (a) nem a szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
- (b) nem a szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
- (c) nem a szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül.

Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.

**16.2.2.2.** Ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) távközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is biztosítja, a szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott kárért, ha:

- (a) a szolgáltató nem változtatja meg az információt;
- (b) a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáféréssel kapcsolatban támasztott feltételeknek;
- (c) a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;
- (d) a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és
- (e) a szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

**16.2.2.3.** Abban az esetben, ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információt tárolja, a szolgáltató akkor nem felel az előfizető által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha

- (a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

**16.2.2.4.** Amennyiben a szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) az előfizető számára, a szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha

- (a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
- (c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 16.2.2.3 és 16.2.2.4 pontok rendelkezései alapján a szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az előfizető a szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

### **16.3. Értesítés a jogsértő -információs társadalommal összefüggő- szolgáltatásról**

**16.3.1.** Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- (a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- (b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- (c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, a fenti értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőt ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

**16.3.2.** Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító előfizető (a továbbiakban: érintett igénybe vevő) három (3) munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt. Köteles megtagadni a szolgáltató az értesítés alapján az információhoz való hozzáférés nem biztosítását vagy az információ eltávolítását, ha ugyanazon információ vonatkozásában ugyanazon jogosult vagy a jogosult meghatalmazottja értesítése alapján már eljár, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

**16.3.3.** Az érintett igénybe vevő a meghatározott tájékoztatás átvételétől számított nyolc (8) napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

- (a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító, alábbi adatokat:
  - (i) az igénybe vevő nevét, amennyiben az igénybe vevő nem természetes személy, képviselője nevét
  - (ii) az igénybe vevő lakcímét, székhelyét, telephelyét;
  - (iii) az igénybe vevő elérhetőségeit, különösen a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
  - (iv) amennyiben az igénybe vevő tevékenységéhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és az igénybevevő nyilvántartásba vételi számát;
  - (v) amennyiben az igénybe vevő tevékenysége engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetővel valamint a felügyeleti hatóság engedélyezési számával;
- valamint

(vi) az igénybe vevő adószámát.

(b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

**16.3.4.** Az érintett igénybe vevő kifogásának átvételekor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el. Ha az érintett igénybe vevő a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza az előírt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

**16.3.5.** Ha a jogosult a 16.3.4 bekezdés szerinti értesítés átvételétől számított tíz (10) munkanapon belül az értesítés szerinti jogsértéssel kapcsolatos igényét abbahagyás és eltiltás iránti ideiglenes intézkedés iránti kérelmet is tartalmazó kereset vagy fizetési meghagyás iránti kérelem benyújtása útján érvényesíti, vagy büntető feljelentést tesz és az eljárás megkezdését kezdeményező beadványának másolatát annak benyújtásától számított három (3) munkanapon belül megküldi a szolgáltatónak, a szolgáltató a beadvány másolatának átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a 16.3.2 pontban foglaltak megfelelő alkalmazásával az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférést ismételten nem biztosítja, illetve az információt ismételten eltávolítja.

A szolgáltató intézkedéséről a jogosult beadványa másolatának megküldésével az érintett igénybe vevőt az intézkedés megtételétől számított három (3) munkanapon belül értesíti.

**16.3.6.** A jogosult köteles a 16.3.5 pont szerinti eljárásban hozott jogerős érdemi határozatokról - ideértve az ideiglenes intézkedés elrendelését vagy a kérelem elutasítását is - a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Ha az érdemi határozat az érintett igénybe vevő javára rendelkezik, a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt ismételten hozzáférhetővé tenni, egyébként a 16.3.5 pont szerinti szolgáltatói intézkedés hatálya fennmarad.

**16.3.7.** A jogosult és a szolgáltató szerződést köthet a jelen 16. pont rendelkezéseiben meghatározott eljárás alkalmazásáról.

**16.3.8.** A szolgáltató nem felelős az érintett információ eltávolításának vagy az ahhoz való hozzáférés nem biztosításának eredményes végrehajtásáért, amennyiben az eltávolítás vagy a hozzáférés nem biztosítása során a 16.3.2 és 16.3.5 pontokban meghatározottaknak megfelelően és jóhiszeműen járt el.

## **17. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **17.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza

#### **17.1.1. Bekötési díj**

Előfizető az Internet-szolgáltatás igénybe vételének lehetővé tétele miatt bekötési díjat köteles fizetni. A bekötési díj mértékét a 1. sz. Melléklet tartalmazza. Mértéke egyéni, illetve üzleti/intézményi előfizető esetén, szolgáltatási csomagonként, valamint a szerződés időtartamától függően is eltérhet.

A bekötési díj fejében a Szolgáltató egy Internet-szolgáltatás hozzáférési ponton biztosítja az Internet hozzáférési-, ellátási szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A Szolgáltató több szolgáltatás (pl kábeltelevízió, telefon, internet szolgáltatás stb.) együttes megrendelése esetén az egyszeri vagy egyéb díjakból kedvezményt adhat. A kedvezményeket a Szolgáltató minden esetben különleges ajánlat formájában, ajánlatonként egyedileg meghatározott időtartamban és feltételekkel nyújtja.

Csatlakozáskor a számítógépen az első Internet-csatlakozás beállítását a Szolgáltató egyszeri alkalommal díjmentesen köteles elvégezni, amennyiben az előfizető számítógépe arra alkalmas. Egyéb esetekben az Internet-csatlakozás be-, illetve utánállítását csak kiszállási díjért vállalja.

#### **17.1.2. Áthelyezési díj**

Az Előfizető – amennyiben díjhátralékkal nem rendelkezik – kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató által ellátott területen belül.

Amennyiben az Előfizető új ingatlanán még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont, az Előfizető áthelyezési díjat köteles fizetni.

### **17.1.3. Adminisztrációs díjak**

#### **17.1.3.1. Normál összegű adminisztrációs díj**

Az Előfizető normál összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) ha díjfizetési késedelem, vagy egyéb szerződésszegés esetén írásbeli (ajánlott, vagy tértivevényes levélben) felszólításra kerül sor;
- b) a 8.2 pontban foglalt esetben, a szolgáltatás határozott időre szünetmentes igénybevételének nem teljesülésekor;
- c) a 9.d pontban foglalt esetben, a szolgáltatás korlátozás megszűnésekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik;
- d) a 3.1.1 pontban foglalt esetben, ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja;
- e) ha az Előfizető a számla vagy csekk ismételt megküldését, vagy egyenlegközlő megküldését kéri;
- f) kedvezmények elvesztése, illetve visszafizetése esetén;
- g) a 7.1.5. pontban foglalt értesítési kötelezettsége elmulasztása, vagy késedelmes megtétele esetén.
- h) a 7.1.4. pontban foglalt Előfizetői csomag-váltás esetén.

#### **17.1.3.2. Kedvezményes összegű adminisztrációs díj**

Az Előfizető kedvezményes összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodában számlamásolat készítésekor;
- b) az előfizető kérésére a vevő folyószámláján túlfizetesként nyilvántartott összeg folyószámlára történő visszautalásakor.

#### **17.1.3.3. Visszakapcsolási díj**

A Szolgáltató jogosult a visszakapcsolásért visszakapcsolási díjat kérni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen a saját kérésre szüneteltető Előfizető, illetve a 9. pont alapján a szolgáltatásban korlátozott Előfizető, esetén (a visszakapcsolásra csak a díjhátralék rendezése, valamint a visszakapcsolási díj és egyéb járulékos költségek előre történő megfizetése után van lehetőség).

#### **17.1.3.4. Átírási díj**

Ha az Előfizető személyében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül – az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be a változás, az Előfizető átírási díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató az átírási díj megfizetése mellett az Előfizető igényére átírja a szerződést az Előfizető új nevére, hozzátartozója nevére, egyéni előfizetésről közületire, illetve közületiről egyénire.

A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az Előfizetőnek, vagy az átírási kérelemben megjelölt bármely személynek díjtartozása van. Az átírás mindenkor díját az érvényes általános szerződési feltételek díjtáblázata tartalmazza.

#### **17.1.3.5. Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll (ideértve különösen, ha az Előfizető által jelzett hiba az ingatlan határa után van, ha az Előfizető Internet beállítást kér, és ha a hátralék miatt kikapcsolt Előfizető visszakapcsolását kéri), az Előfizető a 1. számú függelékben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, illetve a hibajavítást elvégezni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés esetén.

#### **17.1.3.6. Kihelyezett távközlési berendezés óvadéka (kaució) és átalánykártérítés**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul köteles az Előfizető óvadékot fizetni a Szolgáltatónak. Az óvadék átadására a szerződéskötéskor kerül sor, szolgáltató az átvett összegről pénztárbizonylatot ad.

Az óvadékot a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az óvadék összege a kihelyezett távközlési berendezéstől függően eltérő lehet. Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett óvadék összege beleszámít. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll,

amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került (például ún. kifűrt szűrő).

#### **17.1.3.7. Elállási díj**

Amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja köteles a Szolgáltatónak elállási díjat fizetni.

#### **17.1.3.8. Díjtarozás megfizetésének biztosítására adott biztosíték**

Az Előfizető jogosult arra, hogy a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából vagyoni biztosítékot adjon Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően, feltéve, hogy Szolgáltató a vagyoni biztosítékot elfogadja. Ameddig a díjtarozás értéke nem haladja meg az adott biztosíték értékét, a szolgáltatás 9. pontban írt korlátozására nem kerül sor.

#### **17.1.3.9. Csomagváltási díj**

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, Előfizető jogosult a választott szolgáltatási csomagról másik csomagra áttérni, a Szolgáltató erre vonatkozó díjának megfizetése után.

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette, - amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés el nem tér – a csomagváltásnak további feltétele, hogy a kedvezményt Szolgáltatónak az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizesse.

### **17.2. Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait ugyancsak az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **17.3. Díjazási időszakok**

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére azt megküldi. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

### **17.4. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

**17.4.1.** Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

**17.4.2.** Amennyiben az előfizető a 17.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

**17.4.3.** A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**17.4.4.** A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

### **17.5. A díjfizetés és számlázás módja**

#### **17.5.1. A díjfizetés alapja**

A díjat az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján kell fizetni.

Egyes csomagoknál a díjfizetés alapja a letöltött adatmennyiség.

#### **17.5.2. A díjfizetés módja**

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) átutalással;

- (b) azonnali beszédési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel;

A befizetés határidejét a számla tartalmazza. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Ha a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a mindenkori jogszabályokban meghatározott késedelmi kamat.

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

### **17.5.3. A számla formája**

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat az előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

### **17.6. Vagyoni biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegyenlíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték, tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben, átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

### **18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető a szolgáltató [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu) címen elérhető honlapján, valamint az ügyfélszolgálaton.

### **19. Felügyeleti Szervek elérhetősége**

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.:1036.

#### **NHH Központi elérhetősége**

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100

Fax: (06 1) 356 5520  
E-mail: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)  
Honlap: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf. 997.  
Telefon: (06 1) 468 0500  
Fax: (06 1) 468 0509 (központ)

## **NHH ügyfélszolgálatainak elérhetőségei és nyitvatartási rendje Személyes/telefonos megkeresések**

### **Az ügyfélszolgálati irodák címei és telefonszámai:**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: (06 62) 568 300

### **Ügyfélfogadási idő:**

Hétfő: 8.00 - 12.00  
Szerda: 13.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

### **Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:**

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30  
Péntek: 8.00 - 14.00

### **Ügyfél-tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása**

Levelezési cím: 1386 Budapest 62., Pf. 997  
Fax: (06 1) 468 0680  
E-mail: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)

## A szolgáltatások leírása

### **Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással**

Cégünk viszonteladóként árul ADSL csomagokat.

### **Internet hozzáférési szolgáltatás 5,7 GHz, vagy 2.4 GHz frekvencián üzemelő, pont – többpont és pont-pont rendszerű szórt spektrumú mikrohullámú kapcsolaton (Tanet vezeték nélküli szolgáltatás)**

A szolgáltatást igénybe vételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) a Tanet által kiépített hálózathoz mikrohullámú kapcsolat kiépítése szükséges a szolgáltató és az előfizető között.

A vezeték nélküli asszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre kétszeres sávszélességet kínál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre. A kialakított szolgáltatás-csomagok több különböző sebességű hozzáférési módot kínálnak. Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül, 10BaseT Ethernet (IEEE 802.3) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre.

A szolgáltatás a 3. sz. melléklet szerinti települések azon részein vehető igénybe, ahol megfelelő mikrohullámú lefedettség biztosított. A szolgáltatási terület a hálózati fejlesztésekkel összhangban kerül bővítésre.

#### **Minimális hardver feltétel:**

- Pentium II 300 MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 64 MB RAM
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 50 MB szabad terület)
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/s)

#### **Minimális szoftver feltétel:**

- Windows 98, Me, NT4, 2000, Xp vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer
- USB adapter esetén Windows 98, Me 2000, Xp

**A csomagok által nyújtott portsebességek:** A vezeték nélküli szolgáltatások átlagos sebességűek. A portsebesség az átlagos sebesség maximális értéke.

Vezeték nélküli Internet-csomagok árjegyzéke – érvényes 2008. április 1-től

	Forgalomarányos számlázás		Korlátlan csomag		
<b>TANET vezeték nélküli díjcsomagok hűségnyilatkozat nélkül</b>	Kisbojtár 2008	Kisbetyár 2008	Bojtár 2008	Betyár 2008	Pandúr 2008
<b>Tartalom:</b>	512 kbps 3 GB letöltés	768 kbps 3 GB letöltés	512 kbps korlátlan letöltés	768 kbps korlátlan letöltés	1024 kbps korlátlan letöltés
Elérhető minimum és maximum sávszélesség:	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 1024 / 256
Bruttó belépési díj határozatlan idejű szerződéssel:	30 000 FT	30 000 FT	30 000 FT	30 000 FT	30 000 FT
Nettó havidíj:	8 333 FT	10 000 FT	10 000 FT	11 666,6 FT	15 000 FT
20-os % ÁFA:	1 667 FT	2 000 FT	2 000 FT	2 333,3 FT	3 000 FT
<b>Mindösszesen fizetendő havidíj bruttó:</b>	<b>10 000 FT</b>	<b>12 000 FT</b>	<b>12 000 FT</b>	<b>14 000 FT</b>	<b>18 000 FT</b>

<b>TANET vezeték nélküli díjcsomagok 1 év hűségnyilatkozattal</b>	Kisbojtár 2008	Kisbetyár 2008	Bojtár 2008	Betyár 2008	Pandúr 2008
<b>Tartalom:</b>	512 kbps 3 GB letöltés	768 kbps 3 GB letöltés	512 kbps korlátlan letöltés	768 kbps korlátlan letöltés	1024 kbps korlátlan letöltés
Elérhető minimum és maximum sávszélesség:	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 1024 / 256
Nettó belépési díj 1 éves szerződéssel:	5.880 FT	5.880 FT	5 880 FT	5 880 FT	5 880 FT
Nettó havi díj 1 éves szerződéssel:	3325	4158,3	4158,3	4991,7	5825
20-os % ÁFA:	665	831,7	831,7	998,3	1165
<b>Mindösszesen fizetendő havidíj bruttó:</b>	<b>3 990 FT</b>	<b>4 990 FT</b>	<b>4 990 FT</b>	<b>5 990 FT</b>	<b>6 990 FT</b>

<b>TANET vezeték nélküli díjcsomagok 2 év hűségnyilatkozattal</b>	Kisbojtár 2008	Kisbetyár 2008	Bojtár 2008	Betyár 2008	Pandúr 2008
<b>Tartalom:</b>	512 kbps 3 GB letöltés	768 kbps 3 GB letöltés	512 kbps korlátlan letöltés	768 kbps korlátlan letöltés	1024 kbps korlátlan letöltés
Elérhető minimum és maximum sávszélesség:	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 512 / 128	32 / 16 - 768 / 192	32 / 16 - 1024 / 256
Bruttó belépési díj 2 éves szerződéssel:	5.880 FT	5.880 FT	5 880 FT	5 880 FT	5 880 FT
Nettó havi díj 2 éves szerződéssel:	2908,3	3741,7	3741,7	4575	5408,3
20-os % ÁFA:	581,7	748,3	748,3	915	1081,7
<b>Mindösszesen fizetendő havidíj bruttó:</b>	<b>3 490 FT</b>	<b>4 490 FT</b>	<b>4 490 FT</b>	<b>5 490 FT</b>	<b>6 490 FT</b>

## Internet hozzáférési szolgáltatás kábeltévén keresztül – érvényes 2008. április 1-től

A szolgáltatást igénybe vételéhez a 3.2 pontban leírtakon túl a minimális hardver és szoftver feltételek megléte szükséges.

A vezetékes asszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre 5-ször, 8-szor akkora sávszélességet kínál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre. A kialakított szolgáltatás-csomagok több különböző sebességű hozzáférési módot kínálnak. Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül, 10BaseT Ethernet (IEEE 802.3) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre.

A szolgáltatás a 3. sz. melléklet szerinti települések azon részein vehető igénybe, ahol megfelelő kábeltelvíziós lefedettség biztosított. A szolgáltatási terület a hálózati fejlesztésekkel összhangban kerül bővítésre.

### Minimális hardver feltétel:

- Pentium II 300 MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 64 MB RAM
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 50 MB szabad terület)
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/s)

### Minimális szoftver feltétel:

- Windows 98, Me, NT4, 2000, Xp vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer
- USB adapter esetén Windows 98, Me 2000, Xp

**A csomagok által nyújtott portsebességek:** Az Internet-szolgáltatások kábeltévén átlagos sebességűek. A portsebesség az átlagos sebesség maximális értéke.

Tanet kábeltévén Docsis 1.1 rendszerű hálózatokon Szentpéterfa					
Megnevezés	Sáv- szélesség kbps	Garantált (minimum) sávszé- lesség kbps	2 éves szerződéssel	Határozatlan idejű szerződéssel	
Nettó havidíj	<b>Mini</b>	384/100	32/32	3192	
Bruttó havidíj				<b>3 830</b>	-
Nettó havidíj	<b>Midi</b>	768/192	32/32	4317	4750
Bruttó havidíj				<b>5 180</b>	<b>5700</b>
Nettó havidíj	<b>Multi</b>	1536/384	32/32	5750	6400
Bruttó havidíj				<b>6 900</b>	<b>7680</b>
Nettó havidíj	<b>Maxi</b>	3072/512	32/32	7350	7992
Bruttó havidíj				<b>8 820</b>	<b>9590</b>
Nettó havidíj	<b>Mega</b>	4096/512	32/32	8325	9000
Bruttó havidíj				<b>9 990</b>	<b>10800</b>

Időben és adatmennyiségben korlátlan csomagok. A feltüntetett árak forintban értendők.

Tanet kábelnet Docsis 2.0 rendszerű hálózatokon Szentés-Kertváros					
Megnevezés	Sávszélesség kbps	Garantált (minimum) sávszélesség kbps	2 éves szerződéssel	Határozatlan idejű szerződéssel	
Nettó havidíj	<b>Praktika Docsis</b>	1536/128	64/32	3167	3 667
Bruttó havidíj				<b>3 800</b>	<b>4 400</b>
Nettó havidíj	<b>Optima Docsis</b>	3072/384	64/32	4992	6 500
Bruttó havidíj				<b>5 990</b>	<b>7 800</b>
Nettó havidíj	<b>Giga Docsis</b>	4608/512	64/32	6658	8325
Bruttó havidíj				<b>7 990</b>	<b>9 990</b>
Nettó havidíj	<b>Extra Docsis</b>	6144/768	64/32	8325	9992
Bruttó havidíj				<b>9 990</b>	<b>11 990</b>

Időben és adatmennyiségben korlátlan csomagok. A feltüntetett árak forintban értendők.

Tanet kábelnet ETTH rendszerű hálózatokon					
Megnevezés	Sáv- szélesség kbps	Garantált (minimum) sávszé- lesség kbps	2 éves szerződéssel	Határozatlan idejű szerződéssel	
Nettó havidíj	<b>Kezdő 2008</b>	1111/111	64/32	2492	3 167
Bruttó havidíj				<b>2 990</b>	<b>3 800</b>
Nettó havidíj	<b>Praktika 2008</b>	2222/222	64/32	3167	3 667
Bruttó havidíj				<b>3 800</b>	<b>4 400</b>
Nettó havidíj	<b>Praktikus 2008</b>	2222/2222	64/32	4992	6 500
Bruttó havidíj				<b>5 990</b>	<b>7 800</b>
Nettó havidíj	<b>Optima 2008</b>	4444/444	64/32	4992	6 500
Bruttó havidíj				<b>5 990</b>	<b>7 800</b>
Nettó havidíj	<b>Optimál 2008</b>	4444/4444	64/32	6658	8325
Bruttó havidíj				<b>7 990</b>	<b>9 990</b>
Nettó havidíj	<b>Giga 2008</b>	8888/888	64/32	6658	8325
Bruttó havidíj				<b>7 990</b>	<b>9 990</b>
Nettó havidíj	<b>Gigász 2008</b>	8888/8888	64/32	8325	9992
Bruttó havidíj				<b>9 990</b>	<b>11 990</b>
Nettó havidíj	<b>Extra 2008</b>	11111/111	64/32	8325	9992
Bruttó havidíj				<b>9 990</b>	<b>11 990</b>

Időben és adatmennyiségben korlátlan csomagok. A feltüntetett árak forintban értendők.

<b>EGYÉB DÍJAK</b>			
Díjtétel			Bruttó összeg
Bekötési díj	Docsis 2.0 rendszerű hálózaton		4 900 Ft
	Docsis 1.1 rendszerű hálózaton		20 000 Ft
	ETTH-rendszerű hálózaton		9 600 Ft
	Vezeték nélküli Internet		5 880 Ft
Szétosztási díj			2400 Ft/végpont
Kábelmodem kaució díja			9 000 Ft
Kábelmodem kaució díja Docsis hálózatokon			0 Ft
Áthelyezési díj	Amennyiben az új létesítési címen még nincs Tanet internet-szolgáltatás kiépítve		9 600 Ft
	Amennyiben az új létesítési már van Tanet internet-szolgáltatás kiépítve		4 800 Ft
Adminisztrációs díj			480 Ft
Kedvezményes adminisztrációs díj			240 Ft
Visszakapcsolási díj	Amennyiben a kikapcsolásra/szüneteltetésre díjtarozás miatt kerül sor		4 800 Ft
	Amennyiben a kikapcsolásra/szüneteltetésre az előfizető kérésére kerül sor		2 400 Ft
Csomagváltás díja			2 400 Ft
Átírási díj			2 400 Ft
Kiszállási díj	megkezdett óra		3 600 Ft
Elállási díj			4 800 Ft
Nem a szolgáltató érdekkörébe eső javítás óradíja	Ha a kiszállásra nem a szolgáltatónál felmerült okból került sor		1 500 Ft
Co-location szolgáltatás	10 MB switch porton		12 000 Ft
Túlfogyasztási díj/Gb	Forgalomarányos díjazású csomagoknál a díjmentes letöltés feletti adatmennyiség díja megkezdett gigabájtanként		480 Ft
Vírusvédelem		+ licenz díj	20 000 Ft
Tűzfal konfigurálás			40 000 Ft

Az árak a 20% áfát tartalmazzák.

## Hangszolgáltatás IP alapú technológiával, VOIP szolgáltatás

Cégünk IP-alapú hangszolgáltatásait a helyhez kötött telefonszolgáltatás ÁSZF-je szabályozza.

### Távközlési szolgáltatás IP nélkül

A Tanet vállalja, hogy - ha a körülmények lehetővé teszik - pont - pont hálózati kapcsolatot építsen ki és adjon át szabványos Ethernet csatlakozási felületen keresztül. Az ehhez kapcsolódó végberendezéseket vagy a szolgáltató, vagy az előfizető csatlakoztatja.

### VPN szolgáltatás

A Tanet, ha a körülmények lehetővé teszik, vállalja Virtual Private Network kiépítését és fenntartását az általánosan érvényes 98 %-os rendelkezésre állással. A VPN-hez szükséges eszközök lehetnek a szolgáltató, vagy az előfizető tulajdonában. A virtuális magánhálózat (Virtual Private Network) Interneten keresztül kapcsolódó távoli végpontokat kapcsol össze magán célokra, akár a külső kapcsolat kizárásával.

### **Elektronikus levelezés (e-mail)**

A szolgáltató az elektronikus levélküldést pillanatnyilag SMTP, a levelek letöltését pedig POP3 protokollon keresztül bonyolítja.

#### *A POP3 (Post-office Protocol)*

Ahhoz, hogy az előfizető le tudja tölteni leveleit, tudnia kell, hogy a szolgáltató melyik szerveren tárolja őket. Ez POP3 esetén alapesetben a mail.tanet.hu szerver.

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törlődnek a szerverről.

A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába (lásd alább).

#### *A Simple Mail Transfer Protokoll (SMTP) levél küldési protokoll*

Ahhoz, hogy az előfizető el tudja küldeni leveleit másokhoz, egy SMTP kiszolgálóra van szüksége, amit be kell állítania a levelezésre használt programban. Ez alapesetben az mail.tanet.hu szerver.

Az E-mail cím az elektronikus levél kézbesítési címe, mely áll egy azonosítóból, és egy szerver (vagy domain) nevéből (pl. nev@tanet.hu, ahol a szerver neve a mail.tanet.hu, a "nev" pedig egy ezen a szerveren ilyen néven nyilvántartott felhasználó). Ez egy hagyományos mail cím. A szolgáltató mail szerverén lehetőség van saját domain-es mail cím igénylésére is, aminek a formája:

nev@domain.hu. Ilyenkor a POP3 azonosító általában "nev\_domain\_hu" vagy ugyanaz, mint az e-mail cím (nev@domain.hu).

Minden e-mail címhez jár bizonyos nagyságú - előfizetői csomagtól függő - tárterület, hogy az előfizetőnek ne kelljen leveleit azonnal letöltenie. Javasolt a mailbox méretének gyakori ellenőrzése annak érdekében, hogy a limit túllépéséből adódó kellemetlenségek elkerülhetőek legyenek (tárterület túllépés kiszámlázása, vagy kritikus esetben levélforgalom blokkolása).

### **Co-location szolgáltatás (Szerver hosting)**

Lehetőséget biztosít az előfizető szerverének elhelyezésére a szolgáltató szentesi központjában.

A co-location szolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

- Fix havi díj, korlátlan (díjmentes) forgalom
- Dedikált Ethernet switch port (10/100 Mbps/szerver)
- Nagy sávszélességű elérhetőség biztosítása, mind belföldön (BIX), mind külföldön
- A növekvő igényekkel párhuzamosan növelhető sávszélesség a hazai (BIX), illetve nemzetközi irányba
- 1 db domain név karbantartása
- Fizikai biztonság (24 órás biztonsági rendszer)
- Szünetmentes áramforrás, temperált környezet 0-24 óra, az év minden napján

## 2. számú melléklet

--

Szerződés szám

### Internet Előfizetői Szerződés

mely az alább megjelölt időpontban jött létre a **Tanet Kft.** (6600 Szentes, Móricz Zs. u. 1/4., cégjegyzékszám: 06-09-006363, adószám: 11839484-2-06, bankszámlaszám: HVB Bank 10918001-00000003-74590002 honlap: [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu)) mint szolgáltató (a továbbiakban: „Tanet” vagy „Szolgáltató”), valamint alulírott előfizető között.

Hibabejelentés, számlapanasz tehető e-mailben: [info@tanet.hu](mailto:info@tanet.hu); levélben: 6600 Szentes, Pf. 63. telefonon minden nap 7-22 óráig: 1276 kék számon; vagy a legközelebbi ügyfélszolgálaton (nyitva hétköznap 8-tól 16 óráig), melynek elérhetősége:

<small>Ügyfélszolgálat pecsétjének helye</small>
--

#### AZ ÜGYFÉL ADATAI, AZ INTERNET-SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE

Ügyfél neve/cégnév:			
Ügyfél áll. lakóhelye/ székhely:			
Anyja neve, születési név			
Születési hely, idő			
Cégjegyzékszám, adószám/ sz.ig. szám – hozzájárulás esetén			
Telefonszám:			
Bankszámlaszám			
Kapcsolattartó neve, címe, tel.			

#### TELEPÍTÉSI CÍM (AZ ÜGYFÉL ADATAI, AHOVÁ AZ INTERNET-SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSÉT MEGRENDELIK)

Ügyfél neve (az előfizetés kedvezményezettje):			
Telepítés címe: (szolgáltatás-hozzáférési pont)			
Telefonszám:			

A létesítés vállalt határideje a szerződéskötéstől számított maximum 30 nap. A szolgáltatás megkezdésének határideje a létesítéstől számított maximum 14 nap. Ügyfél nyilatkozik arról, hogy korábbi Internet-bekötés, vagy szétosztás van ingatlanán belül, melynek kábeleit az ő tulajdonában vannak és az új szolgáltatás bekötésekor/szétosztásakor Szolgáltató által szabadon felhasználhatók.

#### SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME (AMENNYIBEN KÜLÖNBÖZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMTŐL)

Postázási cím:			
----------------	--	--	--

#### MEGRENDÉLT SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE

- |   |  |   |
|---|--|---|
| KISBOJTÁR-CSOMAG <input type="checkbox"/> | KEZDŐ-CSOMAG <input type="checkbox"/>    | MINI <input type="checkbox"/>             |
| KISBETYÁR-CSOMAG <input type="checkbox"/> | PRAKTIKA-CSOMAG <input type="checkbox"/> | PRAKTIKUM-CSOMAG <input type="checkbox"/> |
| BOJTÁR-CSOMAG <input type="checkbox"/>    | OPTIMA-CSOMAG <input type="checkbox"/>   | OPTIMÁL-CSOMAG <input type="checkbox"/>   |
| BETYÁR-CSOMAG <input type="checkbox"/>    | GIGA-CSOMAG <input type="checkbox"/>     | GIGÁSZ-CSOMAG <input type="checkbox"/>    |
| PANDÚR-CSOMAG <input type="checkbox"/>    | EXTRA-CSOMAG <input type="checkbox"/>    | EGYEDI-CSOMAG <input type="checkbox"/>    |
|   |  | MIDI <input type="checkbox"/>             |
|   |  | MULTI <input type="checkbox"/>            |
|   |  | MAXI <input type="checkbox"/>             |
|   |  | MEGA <input type="checkbox"/>             |

## SZOLGÁLTATÁS IDŐTARTAMA

<b>HATÁROZATLAN</b> <input type="checkbox"/>	<b>1 ÉV</b> <input type="checkbox"/> <b>KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁS,</b> AZT KÖVETŐEN HATÁROZATLAN	<b>2 ÉV</b> <input type="checkbox"/> <b>KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁS,</b> AZT KÖVETŐEN HATÁROZATLAN
--	---	---

## EGYÉB ADATOK

<b>CSATLAKOZÁSI DÍJ:</b> ..... FT (BRUTTÓ) <b>ELSŐ SZÁMLÁVAL KERÜL SZÁMLÁZÁSRA</b>	<b>KAUCIÓ:</b> ..... FT (BRUTTÓ) <b>KP, PÉNZTÁRBIZONYLATTAL IGAZOLVA</b>
<b>ELŐFIZETÉSI DÍJ:</b> ..... FT/HÓ (BRUTTÓ)	<b>DÍJFIZETÉS GYAKORISÁGA:</b> HAVONTA <input type="checkbox"/> NEGYEDÉVENTE <input type="checkbox"/> ÉVENTE <input type="checkbox"/>
<b>HAVIDÍJ FIZETÉSÉNEK MÓDJA:</b> <input type="checkbox"/> CSEKK <input type="checkbox"/> ÁTUTALÁS Díjfizetés a szolgáltató által kibocsátott számla ellenében, a kibocsátás dátumát követő 15 napon belül esedékes. Számlázás tárgyában történik.	
<b>KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS</b> <input type="checkbox"/> <b>MEGNEVEZÉSE:</b> ..... <b>DÍJA:</b> ..... FT/HÓ (BRUTTÓ)	
<b>FIX IP CÍM:</b> ..... <b>FIX IP CÍM DÍJA:</b> ..... FT/HÓ (BRUTTÓ)	
<b>PPPOE AZONOSÍTÓ:</b> ..... <b>JELSZÓ:</b> .....	
<b>TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLETET IGÉNYELEK:</b> <input type="checkbox"/>	

### SZOLGÁLTATÓTÓL E-MAIL CÍMET IGÉNYELEK

**MEGLÉVŐ E-MAIL CÍM:** (Kizárólag Szolgáltatótól érkező értesítések fogadására)

@

IGÉNYELT E-MAIL CÍM	JELSZÓ

### Önkéntes előfizetői nyilatkozat az előfizető személyes adatainak üzletszerzési célú kezeléséről:

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnévét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) célból kezelje:

IGEN                      NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnévét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató harmadik személynek vagy szervezetnek - további beleegyezése nélkül - továbbítsa tudományos kutatás, közvélemény-kutatás és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés céljára:

IGEN                      NEM

Előfizetői szerződés **módosításának** feltétele az Előfizető által tett írásbeli nyilatkozat. Hűség szerződés vállalása esetén csak tartalomban legalább azonos csomagokra lehet az eltelt hűségidő beszámításával váltani. Azonos értékű, vagy nagyobb csomagra váltás esetén a hűségidőszak nem kezdődik újra, a váltással a meglévő hűség szerződés érvényben marad. Alacsonyabb tartalmú csomagra váltásra akkor van lehetőség, ha az eredetileg vállalt hűségidőszakkal azonos hűségidejű szerződést köt az Előfizető, vagy az eredetileg vállalt hűségidőszak legalább fele eltelt.

Az előfizetői szerződés **megszűnésének** feltételei:

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést – 15 napos felmondási idővel – írásban felmondani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Nem jogosult a Szolgáltató a felmondásra az ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel az ÁSZF-ben meghatározott eltételekkel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg a szerződésszegést.

Szolgáltató a fentiekben túl (pl. vis maior) jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani. A Szolgáltató – másik szolgáltató kérésére – köteles felmondani az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

A szerződés **szünetelésének** és **korlátozásának** feltételeit az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

A **szerződésszegés** jogkövetkezményeit az ÁSZF következő pontjai taglalják: szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, díjfizetés rendje, kötbér: 7.4.2.; 12.2.2.; 13.1.; 8.1.2.; 4.sz. melléklet;

**Hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje:** ÁSZF 11. pontja, karbantartási szolgáltatások biztosítása: ÁSZF 8.1.1.,9e; 4. sz. m.5. pont Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni. Az **illetékes hatóságok** felsorolását, elérhetőségét az ÁSZF 12.2.1. és 19. pontja tartalmazza.

Jelen előfizetői szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a Tanet Kft. adathálózati Általános Szerződési Feltételei Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére, mely hozzáférhető a www.tanet.hu honlapon, továbbá az Ügyfélszolgálaton. Előfizető aláírásával igazolja, hogy e szerződésben és az ÁSZF-ben foglaltakat megismerte és elfogadja.

....., 200..... év ..... hó .....nap

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

## RÖVIDÍTETT ÁSZF

**Érvényes 2008. április 15-től**

**Készült 2008. március 16-án**

### **1. A szolgáltató adatai**

A szolgáltató neve: Tanet Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató neve röviden: Tanet Kft.

Internetes honlap: [www.tanet.hu](http://www.tanet.hu)

E-mail: [info@tanet.hu](mailto:info@tanet.hu)

A szolgáltató székhelye: 6600 Szentés, Móricz Zs. u. 1/4.

Postázási címe: 6600 Szentés, Pf. 63.

Telefonszám: 63/562618

Telefax: 63/562619

### **2. Az Előfizetői szolgáltatások leírása**

A szolgáltatások részletes leírása az ÁSZF. 2.1. pontjában és az 1. sz. mellékletében, a díjak, kedvezmények részletes leírása az ÁSZF. 17. pontjában és az 1. sz. mellékletében, míg a szolgáltatások minőségi célértékei az ÁSZF. 5.1. pontjában találhatóak.

### **3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, elérhetőségük**

Ha az Előfizetőnek az Előfizetői szerződéssel, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia.

A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és amennyiben a probléma azonnal nem oldható meg, 30 napon belül írásban válaszol.

Telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben – írásban válaszol.

Felügyeleti szervek: a Nemzeti Hírközlési Hatóság ([www.nhh.hu](http://www.nhh.hu))

### **4. Az Előfizető személyes adatainak kezelése**

#### **4.1 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli:

- (a) az Előfizető neve;
- (b) személyi igazolvány száma, leánykori neve, születési helye és ideje;
- (c) az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye;
- (d) az Előfizető anyja neve;
- (e) az Előfizetői állomás azonosítója;
- (f) az Előfizető bankszámla száma;
- (g) az Előfizető által igénybevett szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai, a hívó és a hívott számok, amennyiben ez a társszolgáltató részéről átadásra kerül;
- (h) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (i) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott szolgáltatáshasználat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (j) a szolgáltatás dátuma;
- (k) a díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok;
- (l) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (m) az Előfizető telefonszáma;
- (n) az Előfizető napközbeni elérhetősége;
- (o) a kapcsolattartó személy neve
- (p) az Előfizető E-mail azonosítója
- (q) az Előfizető domain neve;
- (r) az Előfizető adószáma (intézményi Előfizető esetén);
- (s) az Előfizetői azonosító, jelszó
- (t) a szolgáltatás igénybevétele során használt IP cím.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Szolgáltató az ügyfélszolgálatán, illetve telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell legalább:

- a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét;
- a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- a személyes adatok továbbításának eseteit;
- a személyes adatok kezelésének jogcímét (hozzájárulás, vagy kötelező adatkezelés);
- kötelező adatkezelés esetén a jogszabályi hivatkozást;
- személyes adat kezelésének célját;

mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából, illetve abból a célból, hogy a szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

## **5. Hibabejelentő elérhetősége, hibabejelentések elintézési rendje, karbantartások**

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége:

Ügyfélszolgálati iroda címe	Telefonszám	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítés szolgálat
<b>6000 Kecskemét, Petőfi S. u. 1/a.</b>	<b>1276 kék szám</b>	<b>8-22 óráig</b>	<b>22-8 óráig</b>

Az Előfizető késelem nélkül köteles jelezni a szolgáltatásban, annak minőségében észlelt hiányosságait, majd a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval köteles együttműködni.

A szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibaelhárítás tett intézkedéseket utólag követhetően rögzíti és a hibaelhárítás napjától számított 1 évig az Adatkezelési szabályok szerint megőrzi. Az 1276-os számra érkező hibabejelentéseket a Tanet Kft. saját dolgozója, vagy vele szerződött alvállalkozója kezeli. A nyilvántartásnak az alábbiakat kell tartalmaznia: a hibabejelentés pontos idejét, a bejelentő (Előfizető) nevét, a hiba leírását, kiterjedését, a tett intézkedést, a hiba kijavításának módját és határidejét, az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt 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 étmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az ÁSZF szerinti díjcsökkentést ad.

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve az annak helyet adó ingatlanon biztosítani kell. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Az Előfizető a hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti. Az Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő televízió- és egyéb műsorvevő készülékekre, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését ne sértse vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető az ÁSZF-ben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltatónál bekövetkező teljes körű jelkiesés esetén a szolgáltató 24 órán belül megkezdi a hiba elhárítását.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatótól kívül mást vett igénybe, vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költséget.

*Számlapanasz esetén* ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjtarozás miatt felmondani. Amennyiben az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtételre vonatkozóan a díjfizetési határidő a díjreklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő nem hosszabbodik meg akkor sem, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő előtt nyújtja be, vagy ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el. A tanúsítás meglétéről a Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást ad. A nem vitatott összeg megfizetését, esedékességét a reklamáció nem érinti.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, illetve az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, a panasz elutasítását indokolással együtt írásba foglalja és egy példányát átadja, vagy 15 napon belül levélben megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizetőt jogosult a területileg illetékes Hírközlési Hatóság fogyasztóvédelmi vizsgálatát kérni.

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

*Karbantartási szolgáltatásokra* vonatkozóan a Szolgáltató elvégzi a vezetékes hálózat rendszeres karbantartási feladatait, amelyek során jogosult az ÁSZF-ben foglaltak szerint meghatározott időtartamig a szolgáltatás szüneteltetésére.

## **6. A számlázás módja**

Az Előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

Az Előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) átutalással;
- (b) azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel;
- (d) az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

Az előfizetési díjfizetés esedékességét az Előfizető választása szerint az előfizetési szerződés tartalmazza. A díjfizetés gyakorisága választható, azonban alapesetben a díjfizetés havonta kötelező.

Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat havi díjfizetés esetén tárgyhónap 20. napjáig, negyedéves díjfizetés esetén a tárgynegyedév első hónapjának 20. napjáig, féléves díjfizetés esetén a tárgyfélv év első hónapjának 20. napjáig, míg az éves díjfizetés esetén a tárgyév első hónapjának 20. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyidőszakot megelőző hónap utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni a telefonos ügyfélszolgálaton.

## **7. A szerződészegés jogkövetkezményei**

### ***A Szolgáltató szerződészegése***

Az előfizetői szerződés Szolgáltató hibájából származó, késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A kártérítési igényt az Előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető kártérítési igényét a Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető azt a polgári jog általános szabályai szerint bíróság előtt érvényesítheti.

A hibaelhárítási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató a hiba elhárítására nyitott határidő (a hiba bejelentésétől számított 3 nap) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig kötbér fizetésére köteles. Amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér maximum 3 havi szolgáltatási díj összege lehet.

A Szolgáltató kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### ***Az Előfizető szerződészegése***

Az Előfizető felelős az Internet szolgáltatásra alkalmas hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő televíziós és egyéb vevőkészülékek, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, hatósági engedéllyel nem rendelkező vevőkészülék, a szolgáltatás-hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

A jogellenes, illetőleg az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles az ÁSZF-ben meghatározott mértékű 3 havi kárátalányt fizetni.

Ha a jogellenes jelvételezésből hasznot húzó személynek érvényes előfizetői szerződése nincs az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesítése esetén kötheti meg. Szolgáltató a jelszolgáltatást csak abban az esetben köteles továbbra is biztosítani, amennyiben az Előfizető, illetve a harmadik személy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeket teljesíti. Szolgáltató ezek elmaradása esetén kárai megtérítését jogosult kérni.

Előfizetői szerződészegés esetén Szolgáltató jogosult továbbá a szerződés megszűnésének szabályai szerint az előfizetői szerződés felmondására, a szünetelés, illetve korlátozás szabályai szerint a szolgáltatás szüneteltetésére, illetve korlátozására.

## **8. A szerződés módosításának feltételei, Előfizető jogai szerződésmódosításkor, áthelyezés, átírás**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályi keretek között bármikor módosíthatják. A módosítás nem terjedhet ki a szerződés kötelező, jogszabályokban meghatározott tartalmára.

Az előfizetői szerződés módosítását az Előfizető is kezdeményezheti, amit a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesítése esetén nem tagadhat meg. Az előfizető ennek keretében jogosult:

- a) a szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatását (áthelyezés)
- b) számlázási cím módosítását
- c) az igényelt csomag változtatását
- d) az adatai vagy azok kezelésének módosítását (pl. átírás)

kezdeményezni.

Hűség szerződés vállalása esetén csak tartalomban legalább azonos csomagokra lehet az eltelt hűségidő beszámításával váltani. Azonos értékű, vagy nagyobb csomagra váltás esetén a hűségidőszak nem kezdődik újra, a váltással a meglévő hűség szerződés érvényben marad.

Alacsonyabb tartalmú csomagra váltásra akkor van lehetőség, ha az eredetileg vállalt hűségidőszakkal azonos hűségidejű szerződést köt az Előfizető, vagy az eredetileg vállalt hűségidőszak legalább fele eltelt.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben, illetve az ÁSZF 10.3-as pontja szerinti feltételek bekövetkezése esetén.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató köteles a módosításokat azok hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és az Előfizetőt az EHT-ban foglaltak alapján értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a

szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – az egyedi szerződésben rögzített megállapodás alapján – elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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 vállal arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

#### *Áthelyezés szabályai*

Az Előfizető kezdeményezheti a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatását (áthelyezés) a Szolgáltató ellátási területén belül. Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, az előfizetői szerződés elszámolással 15 napon belül megszűnik. A Szolgáltató áthelyezést a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül, a díjszabásban szereplő díj megfizetése után teljesíti, és csak abban az esetben, ha az Előfizetőnek díjtartozása nincs, valamint az új kiépítés költsége nem magasabb, mint az adott terület átlagos létesítési költségeinek kétszerese. Ha az áthelyezést a Szolgáltató a műszaki feltételek hiányában nem tudja teljesíteni, a Szolgáltató az Előfizetőt a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül a teljesítési időpont megjelölésével értesíti. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Amennyiben az áthelyezést a Szolgáltató ellátási területén kívül kéri az Előfizető, vagy díjtartozását nem rendezi, az áthelyezésre nincs lehetőség. Ebben az esetben erről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti.

Ha az Előfizető új ingatlanában a szolgáltatás-hozzáférési pont ki van építve és azon a szolgáltatás nem szűnik meg, úgy az Előfizető átírási díjat, amennyiben bár van kiépített szolgáltatás-hozzáférési pont, de azon a szolgáltatást nincs, úgy üzembehelyezési díjat, amennyiben pedig ha még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont, úgy áthelyezési díjat köteles fizetni.

#### *Átírás szabályai*

A Szolgáltató kérelem alapján módosíthatja az igénybejelentést vagy az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül – az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be a változás (átírás). Az Előfizető személyében történt változás esetén új előfizetői szerződés szükséges. Nincs lehetőség az átírára, amennyiben az adott szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozóan díjhátralék áll fenn.

Szolgáltató az átírást, amennyiben annak feltételei fennállnak, a kérelem kézhezvételétől, illetve amennyiben a feltételek nem állnak fenn, azok bekövetkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be, köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli.

A Szolgáltató a változást köteles az adatkezelési szabályoknak megfelelően nyilvántartani. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **9. Szolgáltatás korlátozásának, illetve szüneteltetésének feltételei**

### ***Szolgáltatás korlátozása***

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, ha:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja), vagy
- a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel) házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza;
- az Előfizető veszélyezteti a többi előfizető kapcsolatának rendeltetésszerű működését, különösen akkor, ha az Előfizető jelentős mértékben kijátssza a korlátozásokat, például más előfizetési azonosítóját használja;

- az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló jogszabály(ok) szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
  - a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja (különösen vendéglátó, és szállodai egységekben), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé,
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felhívásban megjelölt – de legalább 2\*15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- c) az Előfizető az ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti előírásokat nem tartja be.
- Előfizető a korlátozás idején a havidíjat továbbra is köteles fizetni.

### **Szüneteltetés**

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok, vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetén szüneteltetheti a szolgáltatást.

Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, a szünetelést legalább 8 nappal megelőző értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, vagy karbantartása miatt – szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás hiányában -, ez azonban egy előfizetőre a 4, összes előfizetőre a 2 napot nem haladhatja meg.

A Szolgáltató érdekkörében felmerülő – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, illetve egyik fél érdekkörébe sem tartozó okból eredő szüneteltetés esetén Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Amennyiben a szüneteltetés a 4 napot meghaladja, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az adott egy hónapra eső, megfizetett előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható megtehető.

A szolgáltatás az Előfizető tárgyhónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától kezdődően is szüneteltethető. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles. Amennyiben a szüneteltetés mások vételi lehetőségével összefügg, a szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

### **10. Az Előfizető szerződés megszűnése, annak feltételei**

A szerződés megszűnik:

- a Felek megállapodása alapján;
- határozott idő lejártával;
- a Felek halálával, ha nincs átírásra jogosult örökös, jogutód nélküli megszűnésével;
- az ÁSZF-ben meghatározott esetben és feltételekkel, például felmondás (ideértve például azt is, ha hálózat-átépítése esetén az új szolgáltatást az Előfizető nem kívánja igénybe venni)

Az előfizetői szerződés megszűnésének feltételei:

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést – 15 napos felmondási idővel – írásban felmondani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató a felmondásra az ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel az ÁSZF-ben meghatározott eltételekkel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg a szerződéshezegést.

Szolgáltató a fentiekben túl (pl. vis maior) jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

A Szolgáltató – másik szolgáltató kérésére – köteles felmondani az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetekben.

....., 200.... év ..... hó ....nap

.....  
Szolgáltató (PH.)

.....  
Előfizető (PH.)

A szolgáltatás földrajzi elérhetősége: országos

A Tanet Internet szolgáltatása 2008. március 16-án az alábbi településeken érhető el:

Vezeték nélkül és LAN:

- Mindszent
- Csongrád
- Szentes
- Szegvár
- Csanytelek
- Felgyő
- Nagytőke
- Fábiánsebestyén
- Derekegyház
- Tiszaalpár
- Csépa
- Baks
- Szelevény
- Tömörkény
- Siófok
- Balatonlelle
- Balatonendréd
- Balatonszárszó
- Balatonszabadi
- Siójut
- Ádánd

**Kábeltelevíziós Internet-szolgáltatás DOCSIS-rendszeren**

- Szentes MÁV Lakásépítő Szövetkezet vissz irányúsított hálózata
- Szentpéterfa

**Kábeltelevíziós Internet-szolgáltatás ETTH-rendszeren**

Bokros, Csanytelek, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szegvár, Tömörkény
Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Túrkeve, Kétpó
Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény, Tiszaöldvár
Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt
Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza
Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota
Kunadacs, Kadafalva, Katonatelepe, Hetényegyház, Méntelek
Mezőtúr, Mezőhék, Mesterszállás, Kétpó
Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonőszöd, Báálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcsé, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szólád, Teleki - 2008. III. negyedévtől érhető el az Internet-szolgáltatás
Szécsény, Pösténypusztá, Benczúrfalva
Ádánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Ságvár, Siójut, Som Zamárdi - 2008. III. negyedévtől
Vasszécsény, Magyarzombatfa, Sorkikápolna, Kisunyom - 2008. IV. negyedévtől

### Minőségi mutatók

Az Internet-szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét  
Meghatározó számszerű követelmények  
a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint

#### Vezeték nélküli Internet-hozzáférés

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>1</sup>		14 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		96,5 %	95 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	24 óra (1440 perc)	48 óra (2880 perc)
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	48 óra (2880 perc)	96 óra (5760 perc)
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Kisbojtár és Bojtár csomag		256[kbit/s]/ 64[kbit/s]	32[kbit/s]/ 16[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Kisbetyár és Betyár csomag		384[kbit/s]/ 64[kbit/s]	32[kbit/s]/ 16[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Pandúr csomag		512[kbit/s]/ 64[kbit/s]	32[kbit/s]/ 16[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként <sup>2</sup>		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <sup>3</sup>		14 [nap]	30 [nap]

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

<sup>2</sup> Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

<sup>3</sup> Csak forgalommérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

**Minőségi mutatók**  
**Internet-hozzáférés kábeltévé hálózaton**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>4</sup>		14 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		99 [%]	98 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	24 óra (1440 perc)	48 óra (2880 perc)
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	48 óra (2880 perc)	96 óra (5760 perc)
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Mini</i> csomag esetén		231[kbit/s]/ 60[kbit/s]	32[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Midi</i> csomag esetén		461[kbit/s]/ 116[kbit/s]	32[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Multi</i> csomag esetén		922[kbit/s]/ 232[kbit/s]	32[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Maxi</i> csomag esetén		1844[kbit/s]/ 308[kbit/s]	32[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Mega</i> csomag esetén		2458[kbit/s]/ 308[kbit/s]	32[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Praktika Docsis</i> csomag esetén		922[kbit/s]/ 77[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Optima Docsis</i> csomag esetén		1844[kbit/s]/ 232[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Giga Docsis</i> csomag esetén		2765[kbit/s]/ 308[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Extra Docsis</i> csomag esetén		3687[kbit/s]/ 461[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Kezdő 2008</i> csomag esetén		667[kbit/s]/ 66[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Praktika 2008</i> csomag esetén		1334[kbit/s]/ 133[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Praktikus 2008</i> csomag esetén		1334[kbit/s]/ 1334[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Optima 2008</i> csomag esetén		2667[kbit/s]/ 267[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Optimál 2008</i> csomag esetén		2667[kbit/s]/ 267[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]

<sup>4</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Giga 2008</i> csomag esetén	5333[kbit/s]/ 534[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Gigász 2008</i> csomag esetén	5333[kbit/s]/ 5333[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség <i>Extra 2008</i> csomag esetén	6666[kbit/s]/ 667[kbit/s]	64[kbit/s]/ 32[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként <sup>5</sup>	0	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <sup>6</sup>	14 [nap]	30 [nap]

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

**1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

#### **Értelmező kiegészítések:**

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

#### **Kizárt esetek:**

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

#### **A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

#### **Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

#### **Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

#### **Értelmező kiegészítések:**

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

<sup>5</sup> Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

<sup>6</sup> Csak forgalom mérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

**Minőségi panasz:** a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**Hibabejelentés:** a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

**Kizárt esetek:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama:** a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam:** az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

**4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

– a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

– a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:** Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

**Értelmező kiegészítések:**

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

**A mért jellemzők:**

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

**Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:** A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

**Értelmező kiegészítések:**

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

**A mért jellemzők:**

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

**Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok.

**Minőségi mutató származtatása:**

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**8. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:** Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

**Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

**Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

***A mért jellemzők:***

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

***Minőségi mutató származtatása:***

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

### Az Internet használat alapelvei

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető, és a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 8.1.5., 9. illetve a 10.3.2 (d) pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával az alábbi magatartások tanúsítása:

**1. A szoftver nem rendeltetésszerű felhasználása:** olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modemes szolgáltatás esetében, azaz automatikus ping programok alkalmazása.

**2. Az előfizető ingyenes személyes Web-oldala:** a legtöbb szolgáltatói előfizetés magában foglalja INGYENES személyes web-oldal biztosítását. A szolgáltató nem ellenőrzi rendszeresen az előfizető személyes web-oldalának tartalmát, sem az innen kiinduló hálózati forgalmat. Az előfizető személyes web oldalának tartalmáért kizárólag az előfizető felelős. Ha a szolgáltató az előfizető személyes web oldalának nyelvezetével, tartalmával, vagy grafikájával kapcsolatos panaszt vagy bejelentést kap, a szolgáltató az ÁSZF 16.2 pontjában foglalt eljárás szerint jár el.

Az előfizető nem használhatja fel személyes web oldalát olyan anyag közzétételére, amelyet Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcsstelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az „anyag” magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. SEMMILYEN „CSAK FELNÖTTEKNEK” szánt anyag nem tárolható illetve jeleníthető meg az előfizető személyes web oldalán.

Az ügyfél oldali programok használatát az előfizető belátására bízuk, azonban a Szolgáltató műszaki ügyfélszolgálat nem biztosít támogatást. Ha az előfizetőnek ennél nagyobb támogatásra van szüksége a programozáshoz, igénybe veheti a szolgáltató web-tanácsadó szolgáltatását. Felvilágosításért az előfizető az [info@tanet.hu](mailto:info@tanet.hu) címhez fordulhat.

**3. Web hosting előfizetés:** Az előfizető nem használhatja fel web hosting szolgáltatás keretében igénybe vett honlapját olyan anyag közzétételére, amelyet Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcsstelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az „anyag” magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. SEMMILYEN CSAK FELNÖTTEKNEK szánt anyag nem tárolható, illetve nem jeleníthető meg az előfizető web hosting szolgáltatás keretében nyújtott honlapján.

Amennyiben az előfizető úgy véli, hogy a honlap kérdéses természetű, kérjük, lépjen kapcsolatba a szolgáltatóval, mielőtt a szolgáltatást igénybe veszi, így módunkban áll megvitatni az előfizető terveit és szándékait. Felvilágosításért az előfizető az [info@tanet.hu](mailto:info@tanet.hu) címhez fordulhat.

**4. Illegális felhasználás:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető web-helyéről.

**5. Fenyegetések:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (emailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra búj fel, , illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

**6. Zaklatás:** A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

**7. Kiskorúaknak okozott sérelem:** A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.

**8. Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):** A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

**9. E-mail/Hírözön:** Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

**10. E-mail/Üzenethamisítás:** A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

**11. Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ önkényes tömeges e-mail (SPAM) küldése:** A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

**12. A USENET SPAM alkalmazása:** A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

**13. Jogosulatlan hozzáférés:** A szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseiben történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

**14. Szerzői jog, szabadalom, védjegy, üzleti titok, vagy szellemi tulajdon jogának megsértése:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a szolgáltató az ÁSZF 16.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

**15. Személyes adat gyűjtése:** A szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

**16. Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:** A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére.

Ilyen tevékenység különösen az „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáférésehez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseiben történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

**17. Megtévesztés:** Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

**18. Csalárd tevékenység:** A szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

**19. Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése:** Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

**20. A szolgáltatás viszontértékesítése:** A szolgáltatás újra értékesítése erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedély hiányában.

**21. Hálózati és személyi biztonság megsértése:** A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak

minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

**22. Hálózati teljesítmény túlzott lekötése:** A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

a) A források túlzott igénybe vétele nem megengedett, ideértve a CPU időt, memóriát, lemez területet és csatlakozási időt. Az előfizető nem alkalmazhat forrás-intenzív programokat, amelyek hátrányosan befolyásolják a többi ügyfelet, illetve a szolgáltatói rendszerek vagy hálózatok teljesítményét. A szolgáltató fenntartja a jogot az ilyen tevékenységek megszüntetéséhez vagy korlátozásához. Ez különösen vonatkozik a szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra.

b) Az előfizető egy időben, egyszerre csak annyi kapcsolatot hozhat létre előfizetéséről a szolgáltató hálózatára, amennyit a szolgáltatóval kötött szerződése lehetővé tesz.

c) Az előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (például, az előfizető nem használhatja előfizetését ftp vagy web szerver működtetésére), kivéve, ha az előfizető előfizetésének típusa ezt kifejezetten lehetővé teszi.

**23. Internet Relay Chat:** Bár a szolgáltató nem biztosít technikai támogatást az Internet Relay Chat (IRC) használatához, az előfizető használhatja előfizetését a szolgáltató vagy harmadik fél által fenntartott IRC szerverekhez és hálózatokhoz történő csatlakozásra. Az ilyen lehetőség igénybe vételekor Az előfizető vendég, így nem végezhet olyan tevékenységet, amely zavarhatja más ügyfelek IRC-hez történő hozzáférését.

a) Az előfizető nem használhat olyan IRC scripteket és programokat, amelyek megzavarhatják, vagy visszautasíthatják a szolgáltatást más felhasználók számára bármely más szerveren, hostnál, hálózatban vagy csatornán.

b) Az előfizető nem folytathat másokat zaklató tevékenységet ideértve különösen „flooding” (szöveg gyors bevitele a szolgáltatás megszakításának céljából), „flashing” (a terminál emuláció megszakítása) „átvétel” (a működtetői privilégiumok helytelen átvétele, és az ezzel történő visszaélés), üzenetek küldése olyan felhasználóknak, akik nem kívánják azokat megkapni, visszatérés megkísérlése egy olyan csatornára, ahonnan a felhasználó már ki lett tiltva, valamint egyéb romboló hatású tevékenységek.

c) Nem megengedett „klónok (többszörös egyidejű IRC kapcsolat) futtatása

#### **Az Internet Használat Alapelveinek be nem tartásának jelentése**

Tanet kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen Internet Használat Alapelveinek be nem tartásáról azt jelentse

- az [info@tanet.hu](mailto:info@tanet.hu) e-mail címen, vagy
- telefonon 06-63-562-618, vagy
- faxon: 06-63-562-619.

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

1. Az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP cím.
2. Az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT időzónát vagy az ettől történő eltérést.
3. Az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben Tanet álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tudunk érdemben foglalkozni.