



**NETFORM Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET  
SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**KÉSZÜLT: 2003. június 16.**

**VERZIÓ: 2.0.3**

Utolsó módosítás: 2007. január 2.

## Tartalomjegyzék

Bevezetés .....	4
1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei .....	5
2. Szolgáltatások meghatározása: .....	5
3. A szerződés létrejötte .....	6
4. A szerződés időtartama .....	7
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	7
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	9
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei .....	9
8. A szolgáltatás szünetelése .....	10
9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei .....	11
10. Az előfizető jogai .....	12
11. Az előfizető kötelezettségei .....	12
12. A szolgáltató jogai .....	13
13. A szolgáltató kötelezettségei .....	13
14. Szerződés felmondása, megszűnése .....	13
14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése .....	14
14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése .....	14
14.5. Díj visszatérítési kötelezettség .....	15
15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	15
16. Az ügyfélszolgálat működése .....	18
17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei .....	20
18. Díjak .....	20
19. Díjkedvezmény .....	21
1. sz. Melléklet .....	22

2.	sz.	Melléklet	.....	24
3.	sz.	Melléklet	.....	25
4.	sz.	Melléklet	.....	32
5.	sz.	Melléklet	.....	33
6.	sz.	Melléklet	.....	34
7.	sz.	melléklet	.....	40
8.	sz.	melléklet	.....	48

## Bevezetés

A jelen "Általános Szerződési Feltételek" (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a **NETFORM Szolgáltató és Kereskedelmi Bt.** mint szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató), valamint az Internet szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban: előfizető) közötti szerződés azon előírásait, amelyeket a Felek az Egyedi Szolgáltatási Szerződés alapján magukra nézve kötelezőnek ismernek el. Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az **ÁSZF** és az Egyedi Szolgáltatási Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. A Felek az Egyedi Szolgáltatási Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az **ÁSZF**-ben foglaltakat is. A jelen általános szerződési feltételt – módosításai a hatálybalépést megelőző 30 nappal – nyilvánosságra kell hozni akként, hogy az megtekinthető a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, és honlapján, és azt meg kell küldeni az illetékes hatóságnak.

## Fogalmak

A szerződésben az itt felsorolt fogalmakat a következő értelemben kell használni:

**Előfizető:**

Az a szerződő Fél, aki a szerződés alapján a szolgáltatást igénybe veszi, és annak díját megfizeti. Előfizető lehet magánszemély (természetes személy) és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet.

**Szolgáltató:**

A **NETFORM Bt.**, amely a szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtja.

**Szolgáltatás:**

Internet szolgáltatás a jelen vállalkozási feltételek és mellékleteiben definiáltak szerint.

**Szolgáltatás-hozzáférési pont :**

A szolgáltatás-hozzáférési pont a kiépített vezeték nélküli hálózat.

**Mellékletek:**

A szerződés elválaszthatatlan részét képezik a szerződésben és a tartalomjegyzékben felsorolt mellékletek.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

#### **NETFORM Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság.**

Céggjegyzékszám: 12-09-004347

Székhely: 4200 Hajdúszoboszló, Semmelweis u. 19.

Az ügyfélszolgálati iroda, valamint a hibabejelentő szolgálat helye és címe azonos a székhelyével:

Telefon: 06 52 557-630, 06203893301

E-mail cím: info@netform.hu

Honlap: [www.netform.hu](http://www.netform.hu)

Nyitvatartási idő: H, K, S, CS, P : 9 – 17 óra.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a 2003. évi C. tv. / Eht. / és a 16/2003. / XII. 27. / IHM. sz. rendelet alapján 2004. augusztus 30-tól határozatlan ideig hatályos.

### 2. Szolgáltatások meghatározása:

A szolgáltatás célja Internet elérés -azaz a világhálóra történő csatlakozás biztosítása annak összes alternatív lehetőségével (www, ftp, e-mail, telnet, IRC, RA, RV, stb.) Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket valamint berendezéseket, melyek segítségével az előfizető a Szolgáltatás-hozzáférési pontokon keresztül a kiépített vezeték nélküli hálózathoz csatlakozhat. A szolgáltatást 2,4 GHz-es frekvenciasávban végezzük. Az alkalmazott eszközök DSSS elven működő Lucent Technologies gyártmányú, Magyarországon is és valamennyi EU országban is már engedéllyel rendelkező termékek, megfelelnek az ETS 300-328 szabványnak. Ilyen berendezések kerülnek telepítésre a szolgáltatási területen több helyen, melyek egymással és az előfizetők hasonló eszközeivel kommunikálnak, valamint láncszerűen csatlakoznak a szolgáltató lokális hálózatára. Ezen keresztül kapják meg az IP szolgáltatást. A hozzáféréshez Szolgáltató Domain Name szervizt és regisztrációt, vagy bármely más szükséges kiegészítő szolgáltatást biztosít.

### 3. A szerződés létrejötte

#### 3.1. Megrendelés

Az előfizető a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein tájékozódhat a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ehhez szükséges eszközökről, ezek műszaki paramétereiről. A szolgáltatás megrendelhető személyesen az ügyfélkapcsolati helyen szóban vagy írásban a leendő előfizető vagy képviselője által. A szolgáltató a megrendelést nyilvántartásában rögzíti.

### 3.2. Szerződéskötés

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül egyedi szolgáltatási szerződés megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megvalósításáról. Természetes személy előfizető esetén a szerződés tervezetben külön pontként nyilatkozási lehetőséget kell biztosítani a 6.1 pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizetőnek az egyedi szolgáltatási szerződést annak kézhezvételét követő 10 napon belül kell aláírva, visszaküldeni a szolgáltatónak. Szóbeli megrendelés esetén a megrendelés időpontjában az előfizető és a szolgáltató megállapodnak az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeiben. Ráutaló magatartással is létrejöhét az előfizetői szerződés megrendelői kezdeményezése és annak a szolgáltató részéről való teljesítése esetén. A szóban megkötött, és ráutaló magatartással létrejött szerződést a lehető legrövidebb időn belül írásba kell foglalni. A mindkét szerződő fél által aláírt, cégszerűen aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba. A szerződéskötés megtagadható, ha az igénylőnek korábbi szerződéséből tartozása maradt fenn, jogvita van folyamatban, valamint ha a korábbi szerződés egy éven belül rendkívüli felmondással szűnt meg.

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége, nyitvatartási ideje, a honlap címe.
- előfizető / törvényes képviselő / neve, címe, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- természetes személy / törvényes képviselő / előző neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- más előfizető cégjegyzékszám, vagy egyéb nyilvántartási száma, bankszámla száma,
- az előfizető hozzájárulása személyi adatainak nyilvántartásához, és felhasználásához,
- a szerződés főbb kikötései, -a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- a vonatkozó díjazás, és költségek megjelölése, fizetési módok, és határidők,
- szerződés megszüntetésének módja, utalás a szolgáltatás szünetelítésének és korlátozásának ÁSZF. helyeire,
- ÁSZF. -nek a szerződésszegést szabályozói részére utalás,
- hibabejelentés módja, elintézési és karbantartási rend,
- szerződésmódosítási lehetőség,
- kioktatás a jogorvoslatról,
- előfizetői végberendezés megjelölése, helye, felelősségi határ, áru és szolgáltatás továbbértékesítési lehetősége,

- előfizető nyilatkozata a szerződés megismeréséről és elfogadásáról.

Írásbeli szerződés létrejöttkor a szolgáltató köteles a megrendelőnek átadni az egyedi előfizetői szerződés egy példányát, és az ÁSZF. kivonatát, az előfizető kérésére az ÁSZF. egy teljes példányát is térítésmentesen. Egyéb módon történt szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF. elérhetőségéről.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei Az előfizetői szerződés megkötésére természetes és jogi személyek, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok jogosultak azzal, hogy elfogadják az általunk ajánlott kritériumokat. A korlátozottan cselekvőképes személy törvényes képviselőjének hozzájárulásával köthet szerződést. Ez esetben a törvényes képviselő 6.2 pont szerinti személyi adatait is rögzíteni kell. A szerződő fél az aláírásával igazolja, hogy mind a szolgáltatás mind a díjszabás ill. a díjszámítás alapjait ismeri és elfogadja, egyben magára nézve kötelező érvényűnek tekinti. A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére 30 nap.

A díjszabást a **3. számú melléklet** tartalmazza.

Előfizetőnek rendelkezni kell a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózathoz való csatlakozáshoz. A szolgáltatás **Magyarország** területére terjed ki.

3.4. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttétől számítottan 30 napon belül teszi lehetővé, amennyiben a 3.3 bekezdésben rögzített feltételek rendelkezésre állnak az előfizető részéről. Amennyiben az előfizető olyan szolgáltatástípust rendel meg, melyhez domain név és/vagy IP címregisztrációra van szükség, a kért szolgáltatás teljes értékűen csak a bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név és/vagy IP címbejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi.

#### 4. A szerződés időtartama

Az írásbeli szolgáltatási szerződés a Szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba, ha azt a felek, illetve a felek képviselői aláírták. A szerződés határozott és határozatlan időre jöhet létre. Határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál, alkalmi összeköttetés esetén 1 napnál (24 óránál) rövidebb, és 24 hónapnál hosszabb nem lehet.

### **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

5.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 8. sz. mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított hálózati eszköz esetén a szolgáltatás átadási pont a szolgáltató bérelt vonali routerének

internet kimeneti pontján értendő. Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).

5.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

5.3. Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

5.4. A minőségi célértékek értelmezését a 8. sz. melléklet tartalmazza.

5.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatások célértékeit a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a 8. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

5.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a bázisállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább naponta rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

5.7. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtlen jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt

elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

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

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

6.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa: ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

## 7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

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

7.2 A szolgáltató jogosult jogszabály módosulása, és természeti katasztrófa esetén az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az

ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni, felmondási jogukra való – a vh. 5. § /1/ bek.-ben foglaltaknak megfelelő – tájékoztatással együtt. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén a megrendelő általában 8 napon belül, hátrányos rendelkezések esetén 015 napon belül jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést

7.3. A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között -jogosult. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az inflációt meghaladó mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított . A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

#### 7.4. Változás az előfizető adataiban

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

7.5. Átírás A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.6 Áthelyezés Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

## 8. A szolgáltatás szünetelése

### 8.1. A szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából, és vis maior, valamint hatósági intézkedés esetén. Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 6 órát, és naptári hónapoként

az egy napot. Ha a szüneteltetés időtartalma túllépi a vállalt rendelkezésre állás által megengedett mértéket, akkor az előfizetőt a szüneteltetés időtartamára nem terheli díjfizetési kötelezettség. Ha a szünetelés egy hónapban meghaladja a 48 órát, az előfizető részére vissza kell fizetni egy havi előfizetési díjat, kivéve vis maior és hatósági intézkedés esetét. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.2. Az előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését. Az erre vonatkozó kérelmet írásban, legalább 8 nappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kell benyújtani az ügyfélszolgálaton. Az előfizető által kért szünetelés időtartamára előfizetési díjat nem kell fizetni. Az Ügyfél által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama természetes és nem természetes személy előfizetőknél egyaránt nem lehet kevesebb hat hónapnál.

## 9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei

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

a) Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, azért mert a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat, felszólítást követő 30 napos. fizetési határidő lejáratáig nem egyenlített ki.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot haladéktalanul visszaállítani.

b) Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

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

d) Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a b-c pontokban meghatározott feltételek az előfizető által -a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 73/2004.(IV.15.) Kormányrendelet szerint -választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

9.2. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik / több szerződés / , a szerződések valamelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató csak az ugyanazon szerződéses jogviszonyon belül jogosult a fentebb ismertetett szankciót alkalmazni.

## 10. Az előfizető jogai

10.1. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában biztosítja.

10.2. Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes hírközlési felügyeletről kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hibamegállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Ezt követően polgári bíróság előtt érvényesítheti követelését.

10.3. Az előfizető a szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával engedheti át a szolgáltatás igénybevételét harmadik személynek. Ennek megszegése esetén a szolgáltató kártérítési igénnyel élhet az előfizető felé, illetve jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondására.

## 11. Az előfizető kötelezettségei

11.1. Az előfizető köteles fizetési kötelezettségének a számlában rögzített határidőben eleget tenni.

11.2. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3. Az előfizetőnek az egyedi szolgáltatási szerződés adataiban történő változást haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 15 napon belül írásban jeleznie kell a szolgáltató egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyén. Az előfizető elérési címében bekövetkező változást a számlakibocsátás előtt 5 nappal kell bejelenteni ahhoz, hogy a kézbesítés megfelelően történjen.

11.4. Az előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás használatakor a szerződés **4. sz. mellékletét** képező Internet Etikettben (Netiquette) előírtakat betartja.

## 12. A szolgáltató jogai

12.1. A szolgáltató egyoldalú díjcsökkentésre vagy szolgáltatás bővítésre, valamint évente egyszeri az infláció mértékét meg nem haladó díjemelésre jogosult. Szolgáltató köteles a változásról az előfizetőt írásbeli értesítéssel / levéllel / tájékoztatni. Amennyiben arra az előfizető írásban nem tesz észrevételt, úgy azt részéről elfogadott módosításnak kell tekinteni

12.2. A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, erről szóló egyidejű írásbeli értesítés mellett, ha az előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és anyagi biztosítékot sem adott.

12.3. A 12.2. pont szerinti szolgáltatás korlátozása az előfizető hozzáférési pontjára, és onnan irányuló forgalom napi 12 órás figyelmeztető jellegű korlátozásából áll.

## 13. A szolgáltató kötelezettségei

13.1. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt a szolgáltatási szerződés feltételei szerint.

13.2. A szolgáltató köteles hibabejelentő munkahelyet (munkahelyeket) működtetni folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő hely telefonszámát a szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza.

13.3. A szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárítást a szolgáltató a 2. sz. melléklet szerint végzi.

13.4. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 48 órán belül hárítja el.

13.5. A szolgáltató az Internet szolgáltatása érdekében Help desk szolgálatot is működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help desk szolgálat telefonszámát a 2. sz. melléklet tartalmazza.

#### 14. Szerződés felmondása, megszűnése

14.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről Az előfizető jogosult az előfizetői szerződést indoklás nélkül -8 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondani. Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltató egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatnia. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

#### 14.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről:

I. A szolgáltató általában 60 napos felmondási határidővel írásban, tértivevényes levéllel jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni. A felmondásban meg kell jelölni annak okát, a felmondási időt, és annak lejárt napját.

II. A szolgáltató 15 napos felmondási idővel szüntetheti meg szerződést az Eszt. 134. § /6/ bek. eseteiben. A szolgáltató a felmondást minden esetben a távközlési törvényben nevesített felmondási okra hivatkozva indokolni köteles. A szolgáltató a felmondást megelőzően -legalább 15 napos határidővel -írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére. A felszólítást követő 3 eredménytelen nap elteltével, azonnali hatállyal felmondható a szerződés. Az írásos felmondás kézhezvételének napján azonnali hatállyal megszűnik a szerződés.

III. Díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 nap elteltével mondhatja fel a szolgáltató az előfizetői szerződést, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki, kivéve az Eszt. 134. § /7/ bek.-ben felsorolt eseteket.

IV. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről az előfizetőt írásbeli levélben haladéktalanul értesíteni kell. Ha a vállalkozási feltételek tárgyát képező szolgáltatás nyújtását a szolgáltató véglegesen meg kívánja szüntetni, vagy a szolgáltató cégét jogutód nélkül kívánja megszüntetni, erről a hatóságot és az előfizetőket 60 nappal előre írásban tájékoztatnia kell.

#### 14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű szerződés megszűnik:

- a határozott idő lejártával,
- közös megegyezéssel
- azonnali hatályú felmondással,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető elhalálozásával,
- szolgáltatási tevékenység, vagy szolgáltató megszűnésével.

#### 14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető elhalálozásával,
- a szolgáltató, vagy a szolgáltatás megszűnésével.

#### 14.5. Díj visszatérítési kötelezettség

A szerződés megszűnésének időpontjában a szolgáltatás után fennálló minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik. A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza. Előfizetői túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a túlfizetés visszatérítésére.

#### 15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

15.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

15.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, az év minden napján, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

15.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

15.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

15.5. Hibaelhárítási célértékek A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

15.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

15.7. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

15.8. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben 30 napnál hosszabb késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségtérítés tartozása van, akkor a szolgáltató ebbe a kötbértartozást beszámíthatja.

15.9. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul

értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

15.10. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

15.11. A vezeték nélküli távközlési berendezés elhelyezése és üzembe helyezése mindenkor és teljes egészében a szolgáltató feladata. Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, azaz a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Ennek összege az 5.000.- Ft.-ot nem haladhatja meg. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

15.12. A szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit), amelyet térítésmentesen ad az előfizető használatába, és azok rendeltetészerű működéséért teljes felelősséggel tartozik. A szolgáltató a szoftver szakszerűtlen használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért -ideértve a következményi károkat is -nem vállal felelősséget. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. A szolgáltató a megrendelőnek átadott programok, alkalmazások szerzői jogi helyzetéről, azok használatának szerzői jogi vonatásáról tartozik az előfizetőt magyar nyelvű tájékoztatóval ellátni.

15.13. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a

honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 16. Az ügyfélszolgálat működése

### 16.1. A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe

cím	telefonszám,e-mail cím
NETFORM Bt. Központi Ügyfélszolgálat	4200 Hajdúszoboszló Simmelweis u. 19 0652 557 630, 06203893301 info@netform.hu

16.2 Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban írásban, e-mail-en vagy személyesen tett észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, -indokolt esetben írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított egy éven túl számlareklamációt nem fogad el. Az általános szerződési feltételeket valamennyi ügyfélszolgálati helyiségben hozzáférhető helyen ki kell függeszteni, továbbá a megrendelőnek, illetve a reklamálónak kérésére külön példányt is a rendelkezésére kell bocsátani.

### 16.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

16.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 14.2. III. pontban foglaltak szerint felmondani.

16.3.2. Ha az előfizető a 16.3.1. pontban meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik, ha a bejelentést a szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el.

16.3.3. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 16.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

16.3.4. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló 30 napos késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségtérítés tartozása. Ilyen esetében azonban beszámításnak van helye. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelmé esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

16.3.5. Az előfizető a 15.4. és a 16.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Területi Hatóság, illetve a Hírközlési Fogyasztói Ügyek Képviselőjének / 1525. Bp. Pf: 75 / vizsgálatát kérni.

16.3.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza, amely értelmében a Hajdú-Bihar Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez lehet fordulni.

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

16.3.8. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 16.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

16.4. Az előfizetői szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésének módja Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által elkövetett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését -az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. / Hajdú-Bihar megyei bíróság /

## 17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF mellékletét képező szolgáltatás leírás tartalmazza. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel, de ezt meghaladóan az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 18. Díjak

18.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni a szolgáltatónak. A mindenkori hatályos díjszabást és díjtételeket a szerződés **3. sz. melléklete** tartalmazza.

18.2. A díjak a szolgáltatásnak az előfizetői szerződés szerinti teljes tartalmára érvényesek azzal, hogy a szolgáltató jogosult a díjakat rendszeresen felülvizsgálni, és azokat egyoldalúan megváltoztatni. A szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. Amennyiben az előfizető a megváltozott összegű díjakkal nem ért egyet, úgy ezt jeleznie kell a szolgáltatónak a díjváltozásra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül. A nemleges válasz az előfizető részéről a szerződés megszüntetésére irányuló felmondó nyilatkozatnak minősül. Ebben az esetben a szerződés 15 napos felmondási idővel szűnik meg.

Amennyiben az előfizető a díjváltoztatásra vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül felmondásra vonatkozó (nemleges választ) nem terjeszt elő, úgy a szolgáltató kiállítja a megváltozott díjra vonatkozó számláját az előfizető számára. Amennyiben a számla kifizetése nem történik meg a megjelölt fizetési határidőben, akkor a szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy korlátozza az Internet szolgáltatást a 12.2 és a 12.3 pontok szerint.

18.2.1. A szolgáltató az esedékes díjakról számlát készít, és megküldi az előfizető részére .

A havi előfizetési díj a tárgy hó 5. napjáig esedékes, a változó díj (díjak) az igénybevételnek megfelelően utólag, a tárgyhónapot követő második hónap előfizetési díjával kerülnek számlázásra. Fizetési késedelem esetén a hatályos jogszabályokban előírt mértékű késedelmi kamatot lehet érvényesíteni.

18.2.2. Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egyéves elévülési időn belül van lehetősége. Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla számát, a kifogás jellegét és tárgyát. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a felülvizsgált számla kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 naptári napos fizetési határidővel történik.

18.2.3. A fizetési történhet készpénzben, csekken, átutalással, csoportos beszedési megbízással. A fizetés módja a szerződésben rögzítésre kerül és az ügyfél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosítható.

18.2.4. A díjszámlázás integritása A szolgáltató mindent megtesz az adatok integritásának biztosításáért. A szolgáltatónak csak az erre kijelölt alkalmazottai férhetnek hozzá a díjszámlázással összefüggő adatokhoz. Amennyiben alapos gyanú merül fel arra, hogy a díjszámlázással összefüggő adatok integritása megsérült, a szolgáltató csak a legkisebb bizonyítható összeg számlázására jogosult.

## **19. Díjkezdmény**

A szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 10%-a lehet. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén ([www.netform.hu](http://www.netform.hu)) tájékoztatja az előfizetőt.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
üzletvezető

## 1. sz. Melléklet

### Vezeték nélküli hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása: Az előfizető végberendezésével létesít összeköttetést a szolgáltató bázisállomásán keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (MB-ban meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg. A kapcsolat használata esetén a szolgáltató maximum 512 kbps letöltési és maximum 512 kbps feltöltési sebességet biztosít, a hálózat telítettsége függvényében. A vezeték nélküli hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

#### Szoftver

A vezeték nélküli hálózaton keresztüli Internet elérés esetén szükség van egy olyan programcsomagra, amely IEEE 802.11 protokollt használva képes a szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

#### Hardver

A bázisállomáshoz való csatlakozás IEEE 802.11 szabványnak megfelelő vezeték nélküli hálózati kártyán keresztül történik. Az ETHERNET eszköznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, egyedi engedélyével vagy CE, H megfelelési jelöléssel kell rendelkeznie. A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja azt.

#### Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatáshozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésesszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,

Egyedi feltételek:

Alvállalkozók:

A NETFORM Bt. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a NETFORM Bt. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait a NETFORM Bt. alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetes feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
üzletvezető

2. sz Melléklet  
Hibabejelentő szabályzat.

1. A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére hibabejelentő munkahelyet működtet folyamatos napi 24 órában, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

A hibabejelentő száma : 52/557-630,06203893301  
Help desk száma: 52/557-630,06203893301

Az előfizetői hibabejelentéskor közölni kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,
- stb.

2. Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 48 órán belül hárítja el. Helyszíni hibaelhárítást, az ügyfél érdekkörébe tartozó meghibásodás esetén, a szolgáltató székhelyén kívül, csak a kiszállási költségek, munkadíj és anyagköltség felszámításával, illetve külön szerződés alapján vállalja. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
Üzletvezető

### **3. sz. Melléklet**

#### **Díjszabás.**

##### **1. A díjazás és számlázás alapelvei**

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

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

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik. Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 16.3.1. pontban foglaltaknak megfelelően.

##### **3. Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni. Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző

számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

#### **4. Forgalmi díjak**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

#### **5. Egyszeri díjak**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A szolgáltató egyszeri díjként az ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. A szolgáltató áthelyezési díj felszámítására is jogosult, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Az áthelyezési és az átírási díjak következő esedékes számlában fizetendők.

#### **6. Kedvezmények**

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

#### **7. A számlázási időszak módosítása**

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a szolgáltató honlapján ([www.netform.hu](http://www.netform.hu)) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

#### **8. Késedelmi kamat**

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

#### **9. Feltételes kedvezmény**

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor. Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét

késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

## 10. Díjak

### I. Szolgáltatási árak (Hajdú-Bihar megye)

#### Egyszeri költségek:

#### Kommunikációs eszközök megvásárlása esetén:

Kártya + Antenna + Installáció 49.900 Ft + Áfa. Az eszközök a megrendelő tulajdonát képezik.

#### Tartós eszközberlet esetén (határozatlan idejű szerződéssel):

Egyszeri 24.000 Ft + Áfa bekötési díj és havi 3.000 Ft + Áfa eszköz bérleti díj. Az eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik.

#### Egy éves szerződés esetén:

Egyszeri 8.333 Ft + Áfa bekötési díj. Az eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik.

#### Szolgáltatási díjak/hó:

##### Magánszemélyek részére

<b>Korlátlan internetes forgalommal</b>	<b>Home</b>	<b>Privat Home</b>	<b>Mini Home</b>
Munkaállomások száma:	1db	1db	1db
Időkorlát:	Nincs	Nincs	Nincs
Adatforgalm a havi díjban:	Nincs	Nincs	Nincs
Sávszélesség:	1024 kbps	512 kbps	256 kbps
E-mail cím:	1 db	1 db	1 db
Havi díj Nettó:	6500 Ft	4500 Ft	2825 Ft
ÁFA %:	20%	20%	20%
<b>Bruttó Ár:</b>	<b>7800 Ft</b>	<b>5400 Ft</b>	<b>3390 Ft</b>

##### Közületek és cégek részére:

<b>Korlátlan internetes forgalommal</b>	<b>Professional</b>	<b>ProfiOffice</b>	<b>MiniOffice</b>
Munkaállomások száma:	1db	1db	1db
Időkorlát:	Nincs	Nincs	Nincs
Adatforgalm a havi díjban:	Nincs	Nincs	Nincs
Sávszélesség:	1024 kbps	512 kbps	256 kbps

E-mail cím:	1 db	1 db	1 db
Havi díj Nettó:	6500 Ft	4500 Ft	2825 Ft
ÁFA %:	20%	20%	20%
<b>Bruttó Ár:</b>	<b>7800 Ft</b>	<b>5400 Ft</b>	<b>3390 Ft</b>

5GHz-en való szolgáltatással

<b>Korlátlan internetes forgalommal</b>	<b>Home1</b>	<b>Home2</b>
Munkaállomások száma:	1db	1db
Időkorlát:	Nincs	Nincs
Adatforgalm a havi díjban:	Nincs	Nincs
Sávszélesség:	1024 kbps	2048 kbps
E-mail cím:	1 db	1 db
Havi díj Nettó:	5500 Ft	6500 Ft
ÁFA %:	20%	20%
<b>Bruttó Ár:</b>	<b>6600 Ft</b>	<b>7800 Ft</b>

### 10.2. Domain név szerver-szolgáltatás és regisztráció

A domain név szerver-szolgáltatás az elsődleges és/vagy a másodlagos név szerverek konfigurálását és azok futtatását foglalja magában. A regisztráció a felettes domainbe való bejegyzés ügyintézését, a képviseletet, Magyarországon az egyszeri és a havi díjak fizetését foglalja magában.

Domain név regisztrálása .hu alá (cégnév.hu)

Domain név regisztráció (egyszeri díj) 6.500,- Ft

Elsődleges és másodlagos Domain név szerviz 2.000,- Ft/hó

Fenti árak a 20% ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

### 10.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

WWW multimédia felületű, interaktív reklámdalok (HTML programozás)

WWW oldalak készítése

homepage elkészítése 30.000,-Ft

homepage frissítés 1.500,- Ft/alkalom

további oldalak 1.500,- Ft/oldal

WEB oldalak frissítése 500,- Ft/oldal

interaktív oldalak (scrollok, animok, stb) 3.000,- Ft/oldal

interaktív oldalak frissítése 1.000,- Ft/oldal

Regisztrálás a kereső rendszerekben 1.000,-Ft/alkalom

WWW szerver elhelyezése 30.000,-Ft/hó

Arculatterv kidolgozása egyedi megállapodás alapján.

Újabb E-mail cím 4.200,- Ft/év

WWW bérlet

WWW szerver bérlet 1.000,- Ft/MB/hó

A fenti árak a 20% ÁFA-t nem tartalmazzák.

#### **10.4. Kedvezmények**

Éves előfizetés esetén 10% a kedvezmény mértéke.

#### **10.5. Átírás összege**

A általános szerződési feltételekben foglaltak szerint az előfizető módosíthatja az előfizetői szerződést, öröklés vagy jogutódlás következtében, melynek átírási összege 1500 Ft.

A fenti ár a 20% ÁFA-t nem tartalmazza.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
Üzletvezető

#### **4. sz. Melléklet**

##### **Internet etikett.**

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adható hamis, elavult, vagy félrevezető információ.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

Nem megengedett magatartások, amelyek:

- bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
- szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
- pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetőek,
- súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
- becsmérlők és megalázók,
- faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
- egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,
- az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyenge elméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalomát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
üzletvezető

#### **5. sz. Melléklet**

### **Titokvédelmi szabályzat.**

Az Internet szolgáltatáson továbbított adatok tartalmáért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel. A szerződés teljesítése során vagy a szerződés megkötését megelőzően a másik Félről kapott vagy tudomására jutott információt, dokumentációt stb. kötelesek bizalmasan kezelni, azt harmadik személyekkel nem közölhetik, kivéve a Fél alkalmazottait, alvállalkozóit, akik a szerződés teljesítése érdekében kerülnek alkalmazásra. A Felek a szerződés tartalmát, illetve a szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékleteket kötelesek bizalmasan kezelni. A szolgáltató az Előfizetők személyes adatait titkosan kezeli, azokat harmadik személynek csak az előfizető külön hozzájárulása esetén adja ki. A szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatot védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

**Az előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatni kell a megrendelőt az Eht. 159. §-ban foglaltakról.**

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

**A megrendelői adatokat az Eht. 157. § szerint kell törölni.**

A szolgáltató a minősített adathordozók kezelési rendjéről szóló Titokvédelmi Szabályzattal rendelkezik. Előfizetői kérésre a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető valamennyi nyilvántartás rá vonatkozó részébe betekinthessen.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
üzletvezető

### **6.sz. Melléklet Előfizetői szerződés minta.**

**Intranet hálózatépítési megállapodás  
Interaktív rádióhullámú jelszolgáltatási szerződés**

Mely létrejött egyrészről a **Netform Bt. 4200 Hajdúszoboszló, Semmelweis u. 19** (továbbiakban mint szolgáltató),

.....  
(.....) (továbbiakban mint megrendelő) között alulírott napon és helyen rádiós hálózaton történő kétirányú jelszolgáltatás bekapcsolásra, és internet, illetve intranet szolgáltatás igénybevételére a következők szerint:

1./ Szolgáltató jelen szerződés alapján a megrendelőt bekapcsolja a Hajdúszoboszlóan üzemeltetett 11 Mbps névleges sávszélesség átvitelét biztosító intranet hálózatba.

2./ A szolgáltató napi 24-h. hozzáférést biztosít az intranet hálózaton elérhető szolgáltatások igénybevételére. A szolgáltatás paramétereit a 2. számú melléklet tartalmazza.

3./ A szolgáltató kiépíti

- a hálózathoz való kapcsolódáshoz szükséges rádió berendezéseket(IEEE 802.11 szabványú vezeték nélküli LAN kártyát)
- kültéri antennát
- kábeleket

4./ A szolgáltatás a szerződésben meghatározott címre szól. Vételi hely megszüntetés, kikapcsolás esetén a bekötési munkadíjra a megrendelő nem tarthat igényt. A megrendelő személyiségében beállott változás esetén a jog átruházható melyet a jelen szerződés aláírójának, vagy jogutódjának kell bejelenteni a szolgáltatónál. Az új megrendelővel a szolgáltató az előfizetői szerződést megkötöti.

5./ A bekötési munkadíjat a szolgáltató a telepítés helyének függvényében állapítja meg, melynek díjáról előzetesen egyeztetést végez a megrendelővel.

A bekötési díj a következőket tartalmazza:

- E-mail címek konfigurálását
- A jelátadási pont és a felhasználói csatlakozó közti ethernet hálózati szakasz kiépítését
- 1 db kliens teljes installációját (hálózati beállítások, Internet szoftver, operációs rendszer konfigurálása). Az operációs rendszert és a szükséges IP stack szoftvereket minden esetben a megrendelő biztosítja.

6./ A szolgáltatás kezdete: .....

7./ Megrendelő a 2. pontban írt szolgáltatásért a bekapcsolás napjától kezdődően a 2. számú mellékletben meghatározott hozzáférési átalánydíjat fizet, töredék hónap esetén napi bontásban, melynek esedékessége a tárgyhónap 5. napja. Az előfizetési díj tartalmazza a havonta 2. számú mellékletben megállapított bejövő forgalmat, melynek túllépése esetén a szolgáltató 20 Ft+Áfa / Mbyte forgalmi díjat számláz ki a megrendelő felé. A szolgáltató a forgalmi adatokról készült kimutatást minden alkalommal a számlával megküldi a megrendelő részére, valamint elérhetővé teszi a <http://forgalom.netform.hu> címen.

A szolgáltató az átalánydíj mértékét, költségeinek emelkedése, többlet szolgáltatás nyújtása, valamint az infláció mértékében emelheti.

8./ Szolgáltató a díjazás ellenében

- biztosítja a jelátadási pontig a hálózat szervizelését, felújítását, garanciáját korlátlan ideig
- gondoskodik a hiba elhárításáról
- fizeti a rendszer üzemeltetéséért, a jogszabályok által előírt költségeket
- műszaki és jogi feltételek szerint, további szolgáltatások elérésének lehetőségét biztosítja
- biztosítja a korlátlan intranet forgalmat

9./ A számítástechnikai hálózatra (ethernet) nem vonatkozik a javítási kötelezettség, de a szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. Amennyiben a jótállás ideje alatt, vagy a garanciális kötelezettség alá tartozó berendezésekben szándékos rongálás vagy illetéktelen beavatkozás történik, a javítási kötelezettség a megrendelő feladata és az ő költsége. A szolgáltató a garanciális kötelezettségek alá nem tartozó javításokat, felújításokat, beállításokat díjazás ellenében elvégzi.

10./ A Megrendelő kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését a szolgáltatótól abban az esetben, ha a szolgáltató és az előfizető között létrejött előfizetői szerződés határozatlan időre szól. Az erre vonatkozó kérelmet írásban, legalább 8 nappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kell benyújtani az ügyfélszolgálaton. Az előfizető által kért szünetelés időtartamára előfizetési díjat nem kell fizetni. Az Ügyfél által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

11./ A szolgáltatási díj fizetési kötelezettségének 1 hónapot meghaladó elmulasztása esetén a szolgáltató felszólítás nélkül kikapcsolhatja a megrendelőt, és csak hátralékának rendezése, valamint a visszakapcsolási díj megfizetése esetén helyezi újra üzembe a csatlakozást. A visszakapcsolási díj 2000 Ft+ Áfa.

12./ Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás más részére történő átadása a szolgáltató engedélye nélkül jogszabályba ütköző cselekmény, és a szolgáltatásból való kizárást eredményezi.

13./ Jelen megállapodás a szerződés aláírásának napjától a 2. számú mellékletben feltüntetett időre érvényes. A Megrendelő jogosult az előfizetői szerződést indokolás nélkül - 8 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondani.

A határozott idejű szerződés lejáratú előtti felmondása esetén a Szolgáltató a Megrendelőt kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel.

2 éves szerződés esetén

Ha a felmondás az 1 évben történik: 4 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a felmondás a 2. évben történik: 2 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

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

Súlyos szerződésszegésnek minősül:

- Tisztességtelen, és minden olyan tevékenység, mely alkalmas arra, hogy a másik fél üzleti hírnevét sértse, vagy azt kedvezőtlen színben tüntesse fel.
- Szolgáltató saját hibájából 8 napon keresztül folyamatosan nem tesz eleget szolgáltatási kötelezettségének.
- Megrendelő a fizetést elmulasztja határidőre teljesíteni, és azt felszólításra 30 napon belül sem pótolja.
- A szerződésben foglaltaknál nagyobb számítógépszám üzemeltetése
- Tartalomszolgáltatás harmadik személy részére
- A megrendelő a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol; illetve a hozzáférést jogosulatlan személy részére átengedi
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- Az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

15./ Vegyes rendelkezések

A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi az 1. sz., 2. sz és 3. sz melléklet.

Az megrendelő jelen szerződés aláírásával egyben elismeri, hogy ismeri és elfogadja a Netform Bt. Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF), mely e megállapodás elválaszthatatlan részét képezi. A megrendelő aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a fent közölt adatok a valóságnak megfelelnek. A megrendelő elfogadja, hogy az Internet íratlan szabályait betartja, ellenkező esetben az okozott károkért a felelősséget vállalja.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

Jogvita esetén, ha a felek nem tudnak egymással megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, vagy a Hírközlési Hivatalhoz, majd a bírósághoz fordulnak.

A szerződés a csatolt 2 db melléklettel érvényes.

....., 2004.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Megrendelő

### **Előfizetői Szerződés 1.sz melléklet**

Előfizetői adatok

Előfizető:	
Anyja neve:	
Születési dátum:	
Szem. Ig. Szám:	
Lakóhely/Telephely:	
Telefon:	
Fax:	
Céggjegyzékszám:	
Adószám:	
Bankszámlaszám:	
Cég képviselő neve:	

Számlázási adatok

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

**Információs Lap**  
**Előfizetői Szerződés 2.sz melléklet**

<b>Előfizetői paraméterek</b>	
Egyszeri bekötési díj	
Hozzáférési átalánydíj	
Szolgáltatási kategória	
Bejövő forgalmom	<input type="checkbox"/> korlátlan MB <input type="checkbox"/> 500 MB <input type="checkbox"/> 1 000 MB <input type="checkbox"/> ..... MB
Sávszélesség	..... Kbit/s
Szerződés időtartama	<input type="checkbox"/> határozatlan <input type="checkbox"/> 2 év
Számítógépszám	<input type="checkbox"/> 1 DB <input type="checkbox"/> 3 DB <input type="checkbox"/> 10 DB <input type="checkbox"/> ..... DB
IP cím	
Netmask	
További IP címek	
Forgalom statisztika	<a href="http://forgalom.netform.hu">http://forgalom.netform.hu</a>
Felhasználónév	
Jelszó	
DNS szerver	10.10.10.254
Gateway	10.10.10.254
Levelezés	
POP3	mail.netform.hu
SMTP	mail.netform.hu
Felhasználói nevek / E-mail címek	
1	.....@netform.hu jelszó:
2	.....@netform.hu jelszó:
3	.....@netform.hu jelszó:
4	.....@netform.hu jelszó:
5	.....@netform.hu jelszó:
6	.....@netform.hu jelszó:
7	.....@netform.hu jelszó:
8	.....@netform.hu jelszó:
9	.....@netform.hu jelszó:
10	.....@netform.hu jelszó:
Proxy	proxy.netform.hu
Proxy port	3128

**ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY**  
**Előfizetői Szerződés 3.sz melléklet**

Név:

Lakcím, székhely:

Ezennel kijelentem, hogy a Netform Bt.-től a mai napon átvettem a megkötött Internet előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételéhez szükséges alábbi eszközöket:

Tétel.	Darabszám	Gyári szám	Megnevezés
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Tudomásul veszem, hogy az átvett eszközök mindvégig a Szolgáltató tulajdonában maradnak ezeket a szerződés lejártá után a Netform Bt részére hibátlan állapotban vissza kell szolgáltatni. Egyben kijelentem, hogy az eszközökért felelőséget vállalok és viselem a kárveszélyt. Tudomásul veszem továbbá, hogy az eszközöket harmadik fél számára nem adhatom tovább.

Az átvett eszközök beépítéséről és üzembe helyezéséről, esetleges antenna elhelyezéséről

\*saját magam gondoskodom.

\*megbízom a Szolgáltatót.

Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató a beépítést, üzembe helyezést, antenna elhelyezést térítés ellenében végzi és kötelezem magam annak megfizetésére.

....., 2004.....

.....  
Megrendelő

\* a megfelelő törlendő

## 7. sz. melléklet

ÁSZF. K I V O N A T.

/ A jelen kivonat szolgáltató 2004. 08. 30.-án elfogadott Internet szolgáltatási általános szerződési feltételeiből a 16/22003. IHM. sz. rendelet szerinti részeket tartalmazza. /

1./ A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

**NETFORM Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság**

Céggjegyzékszám: 09-06-009786

Székhely: 4200 Hajdúszoboszló Semmelweis 19

Az ügyfélszolgálati iroda, valamint a hibabejelentő szolgálat helye és címe azonos a székhelyével:

Telefon: 0652 557-630, 06203893301

E-mail cím: info@netform.hu

Honlap: [www.netform.hu](http://www.netform.hu)

Nyitvatartási idő: H, K, S, CS, P : 9 – 17 óra.

Az általános szerződési feltételeket – módosításai a hatálybalépést megelőző 30 nappal nyilvánosságra kell hozni akként, hogy az megtekinthető a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, és honlapján.

**2./ Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

16.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 14.2. III. pontban foglaltak szerint felmondani.

16.3.2. Ha az előfizető a 16.3.1. pontban meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik, ha a bejelentést a szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el.

16.3.3. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító

szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 16.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

16.3.4. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló 30 napos késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségtérítés tartozása. Ilyen esetében azonban beszámításnak van helye. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

16.3.5. Az előfizető a 15.4. és a 16.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Területi Hatóság, illetve a Hírközlési Fogyasztói Ügyek Képviselőjének / 1525. Bp. Pf: 75 / vizsgálatát kérni.

16.3.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza, amely értelmében a Hajdú-Bihari Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez lehet fordulni.

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

16.3.8. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 16.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

16.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által elkövetett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését -

az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. /  
Hajdú-Bihari Megyei Bíróság /

### 3./ Titokvédelmi szabályzat.

Az Internet szolgáltatáson továbbított adatok tartalmáért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A szerződés teljesítése során vagy a szerződés megkötését megelőzően a másik Félről kapott vagy tudomására jutott információt, dokumentációt stb. kötelesek bizalmasan kezelni, azt harmadik személyekkel nem közölhetik, kivéve a Fél alkalmazottait, alvállalkozóit, akik a szerződés teljesítése érdekében kerülnek alkalmazásra. A Felek a szerződés tartalmát, illetve a szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékleteket kötelesek bizalmasan kezelni.

A szolgáltató az Előfizetők személyes adatait titkosan kezeli, azokat harmadik személynek csak az előfizető külön hozzájárulása esetén adja ki.

A szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatot védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

Az előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatni kell a megrendelőt az Eht. 159. §-ban foglaltakról.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

A megrendelői adatokat az Eht. 157. § szerint kell törölni.

A szolgáltató a minősített adathordozók kezelési rendjéről szóló Titokvédelmi Szabályzattal rendelkezik.

Előfizetői kérésre a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető valamennyi nyilvántartás rá vonatkozó részébe betekinthesse.

4./ Az előfizetői szolgáltatások meghatározása, a szolgáltatások díjai, a kedvezmények részletes leírása az ÁSZF. 2, és 18 pontjaiban, valamint a 3. sz. mellékletben található.

5./ 18.2.1. A szolgáltató az esedékes díjakról számlát készít, és megküldi az előfizető részére. A havi előfizetési díj a tárgyhoz 5. napjáig esedékes, a változó díj (díjak) az igénybevételnek megfelelően utólag, a tárgyhónapot követő második hónap előfizetési díjával kerülnek számlázásra.

Fizetési késedelem esetén a hatályos jogszabályokban előírt mértékű késedelmi kamatot lehet érvényesíteni.

18.2.2. Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egyéves elévülési időn belül van lehetősége. Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla számát, a kifogás jellegét és tárgyát. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a felülvizsgált számla kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 naptári napos fizetési határidővel történik.

18.2.3. A fizetési történhet készpénzben, csekken, átutalással, csoportos beszedési megbízással. A fizetés módja a szerződésben rögzítésre kerül és az ügyfél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosítható.

#### 6. A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére hibabejelentő munkahelyet működtet folyamatos napi 24 órában, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

A hibabejelentő száma : 52/557-630, 06203893301

Help desk száma: 52/557-630, 06203893301

Az előfizetői hibabejelentéskor közölni kell:

a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,

a hiba jellegét,

az összeköttetés azonosító számát, stb.

Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.

A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 48 órán belül hárítja el.

Helyszíni hibaelhárítást, az ügyfél érdekkörébe tartozó meghibásodás esetén, a szolgáltató székhelyén kívül, csak a kiszállási költségek, munkadíj és anyagköltség elszámításával, illetve külön szerződés alapján vállalja.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

7./ A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

15.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

15.8. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben 30 napnál hosszabb késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségterítés tartozása van, akkor a szolgáltató ebbe a kötbértartozást beszámíthatja.

15.9. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul

értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### 8./ Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

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

1. A szolgáltató jogosult jogszabály módosulása, és természeti katasztrófa esetén az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni, felmondási jogukra való – a vh. 5. § /1/ bek.-ben foglaltaknak megfelelő – tájékoztatással együtt.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén a megrendelő általában 8 napon belül, hátrányos rendelkezések esetén 015 napon belül jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést

7.3. A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között -jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az inflációt meghaladó mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított .

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

#### 9./ A szolgáltatás szünetelése, és korlátozása.

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése

céljából, és vis maior, valamint hatósági intézkedés esetén.

Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 6 órát, és naptári hónaponként az egy napot.

Ha a szüneteltetés időtartalma túllépi a vállalt rendelkezésre állás által megengedett mértéket, akkor az előfizetőt a szüneteltetés időtartamára nem terheli díjfizetési kötelezettség. Ha a szünetelés egy hónapban meghaladja a 48 órát, az előfizető részére vissza kell fizetni egy havi előfizetési díjat, kivéve vis maior és hatósági intézkedés esetét.

A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.2. Az előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését. Az erre vonatkozó kérelmet írásban, legalább 8 nappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kell benyújtani az ügyfélszolgálaton. Az előfizető által kért szünetelés időtartamára előfizetési díjat nem kell fizetni. Az Ügyfél által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

33 A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama természetes és nem természetes személy előfizetőknél egyaránt nem lehet kevesebb hat hónapnál.

Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei

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

- Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, azért mert a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat, felszólítást követő 30 napos. fizetési határidő lejáratáig nem egyenlítette ki.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot haladéktalanul visszaállítani.

- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a b-c pontokban meghatározott feltételek az előfizető által -a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 73/2004.(IV.15.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

## 10./ Szerződés felmondása, megszűnése

14.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető jogosult az előfizetői szerződést indokolás nélkül -8 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondani.

Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltató egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell

eljuttatnia.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

14.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről:

I. A szolgáltató általában 60 napos felmondási határidővel írásban, tértivevényes levéllel jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni. A felmondásban meg kell jelölni annak okát, a felmondási időt, és annak lejárt napját.

II. A szolgáltató 15 napos felmondási idővel szüntetheti meg szerződést az Eszt. 134. § /6/ bek. eseteiben. A szolgáltató a felmondást minden esetben a távközlési törvényben nevesített felmondási okra hivatkozva indokolni köteles. A szolgáltató a felmondást megelőzően legalább 15 napos határidővel írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére. A felszólítást követő 3 eredménytelen nap elteltével, azonnali hatállyal felmondható a szerződés. Az írásos felmondás kézhezvételének napján azonnali hatállyal megszűnik a szerződés.

34 III. Díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 nap elteltével mondhatja fel a szolgáltató az előfizetői szerződést, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki, kivéve az Eszt. 134. § /7/ bek.-ben felsorolt eseteket.

IV. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről az előfizetőt írásbeli levélben haladéktalanul értesíteni kell. Ha a vállalkozási feltételek tárgyát képező szolgáltatás nyújtását a szolgáltató véglegesen meg kívánja szüntetni, vagy a szolgáltató cégét jogutód nélkül kívánja megszüntetni, erről a hatóságot és az előfizetőket 60 nappal előre írásban tájékoztatnia kell.

Hajdúszoboszló, 2004. augusztus 30.

Forman János  
üzletvezető

## 8. sz. melléklet

A szolgáltatás minőségi mutatói

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

**RLAN hozzáférés:**

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	m.e.	minimálérték	célérték
<i>A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje</i>	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14
<i>A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje</i>	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	24
<i>A szolgáltatás rendelkezésre állása</i>	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	95	96
<i>A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése</i>	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	4320	1440
a) <i>A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen</i>	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	5760	2880
b) <i>Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen</i>					
<i>A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség</i>	Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
<b>maximum letöltési érték</b>					
128			kbps	32	64
256			kbps	32	64
384			kbps	64	128
512			kbps	64	128
768			kbps	128	256
1024			kbps	128	256
<b>maximum feltöltési érték</b>					
64			kbps	32	32
128			kbps	32	64
256			kbps	32	64
384			kbps	32	64
<i>Bit hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	db	0	0
3. Számlapaneasz vizsgálati és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapaneaszok vizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14