

CityNet Kft.

**ADATHÁLÓZATI
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSÁNAK**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

KÉSZÜLT: 2002. JÚLIUS
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS: 2009. JÚNIUS 5.
HATÁLYOS 2009. JÚLIUS 1.

II. MÓDOSÍTÁS: 2004. JÚLIUS 15.

HATÁLYBA LÉPÉS: 2004. AUGUSZTUS 15.

A módosítás a 2004. január 1.től hatályos EHT és a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet miatt történt.

Utolsó módosítás 345/2004 korm.rend és a tőkepiaci törv változása miatt

III. MÓDOSÍTÁS: 2005. OKTÓBER 01.

HATÁLYBA LÉPÉS: 2005. NOVEMBER 01.

IV. MÓDOSÍTÁS: 2007. OKTÓBER 15.

HATÁLYBA LÉPÉS: 2007. NOVEMBER 15.

TARTALOMJEGYZÉK:

Bevezetés	4
1. Fogalom meghatározások	4
2. A Szolgáltató adatai	4
2.1. Általános adatok	4
3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya	5
3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja	5
3.2. Az ÁSZF rendszere	5
3.3. Az ÁSZF személyi hatálya	5
3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya	6
4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás	6
4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői	6
4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai	7
5. Előfizetői szerződés	7
5.1. Előfizetői szerződés meghatározása	7
5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja	7
5.3. Ajánlattétel	7
5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei	8
5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése	9
5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei	10
5.7. Előfizetői szerződés teljesítése	10
6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya	11
7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése	11
7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból	11
7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére	12
7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:	12
7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése	12
8. A szolgáltatás korlátozása	12
8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból	12
8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt	13
9. Az Előfizetői szerződés módosítása	13
9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra	13
9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében	14
9.3. Áthelyezés	15
10. Előfizetői szerződés megszűnése	15
10.1. A megszűnés esetei	15
10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről	15
10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	15
10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése	17
10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei	17
11. Az Előfizető jogai	17
11.1. Adatkezelés, adatvédelem	17
11.2. Betekintési jog	18

11.3. A használat átengedése más részére	18
12. Az Előfizető kötelezettségei.....	19
12.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása	19
12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	19
12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele....	20
12.4. Díjfizetés, számlázás	20
13. A Szolgáltató jogai.....	21
13.1. Az Előfizető nyilvántartása	21
13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	21
14. A Szolgáltató kötelezettségei.....	21
14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei	21
14.2. Titoktartás	22
15. Hibaelhárítás.....	22
15.1. A Hibabejelentő elérhetősége.....	22
16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése.....	24
16.1. Az ügyfélszolgálat működése	24
17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés.....	25
17.1. Szerződésszegés	25
18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés	25
18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége.....	25
18.2. A hibás teljesítés	25
18.3. A szolgáltató késedelme	26
19. Vis maior.....	26
20. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából.....	27
20.1. Követelmények.....	27
21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele	27
21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok	27
Mellékletek	28
1. sz. melléklet – Díjak	28
2. sz. melléklet – Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata.....	28
3. sz. melléklet - Szolgáltatás definíció.....	28
4. sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei	28
5. sz. melléklet - Etikai kódex.....	28
6. sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések.....	28
7. sz. mellékelt - Minőségi célértékek	28
1. számú melléklet: Díjszabás.....	29
2. számú melléklet: Adatvédelmi Szabályzat.....	31
3. számú melléklet: Szolgáltatás Definíció.....	39
4. számú melléklet: A Szolgáltatás Technikai Feltételei.....	42
5. számú melléklet: Etikai kódex.....	44
6. számú melléklet: Egyedi előfizetői szerződések – minta.....	46
7. számú melléklet: Minőségi Célértékek.....	49

Bevezetés

Jelen dokumentum a Szolgáltató Adathálózati Szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek, amely a 2003. évi C törvény (EHT), 16/2003 (XII.27) IHM rendelet és a távközlést szabályozó kapcsolódó hatályos jogszabályok figyelembe vételével készült.

1. Fogalom meghatározások

a.) **Szolgáltató:** CityNet Kft.

b.) **Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja az adathálózati szolgáltatást.

c.) **Igénylő:** : azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

d.) **Internet szolgáltatás:** 4. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

e.) **Adathálózati szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás és Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás, amelyeket a Szolgáltató egymástól függetlenül, önállóan nyújthat az Előfizetőnek

f.) **Internet hozzáférési szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, melynek alapvető célja, az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

h.) **IP cím:** Az Interneten a számítógépek egyedi azonosítására szolgáló, négy, pontokkal elválasztott (0 és 255 közötti) egész számból álló karakter-fűzér.

2. A Szolgáltató adatai

2.1. Általános adatok

A Szolgáltató neve: CityNet Communication Informatikai Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

A Szolgáltató rövidített neve: CityNet Kft.

A Szolgáltató székhelye: 2030 Érd, Egervári u. 14.

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe, tel. fax: 1138 Budapest, Danubius u. 12. C/803.

tel.: 06 1 878-1652; fax: 06 1 878-1653

+36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716

Hibabejelentő tel.: 06 1 878-1652; fax: 06 1 878-1653

+36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716 email: info@citynet.hu

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-670564

A Szolgáltató adószám: 12363940-2-13

Honlap címe: www.citynet.hu

Képviselő: Szakos Szabolcs

2030 Érd, Egervári u. 14.

szaki@citynet.hu

Az adathálózati szolgáltatás besorolása, SZJ száma, jellege:

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002. (SK 7.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján, az adathálózati (Internet) szolgáltatás besorolása:
Internet szolgáltatás; SZJ száma: 64.20.18.0 ;

Az egyes szolgáltatásokat az Előfizető választása alapján nyújtja a Szolgáltató.

3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya

3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja

- 3.1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató országosan, a vele szerződő Előfizető számára nyújtott Adathálózati szolgáltatása igénybevételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltató és azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik a Szolgáltató Adathálózati szolgáltatását igénybe veszik.
- 3.1.2. Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.
- 3.1.3. Az Előfizetők részére nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatást, mint távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja a különféle távközlési hálózatok igénybevételével, mind a nemzetközi, mind a hazai (BIX) Internet hálózat felé. A szolgáltatások alapszolgáltatásokból és kiegészítő szolgáltatásokból állnak.

3.2. Az ÁSZF rendszere

- 3.2.1. Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó, az EHT 127 (4) bekezdését figyelembe véve, az eltérés egyező akarattal és az előfizető javára történik. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték, és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is.
- 3.2.2. Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók, az EHT 127 (4) bekezdését figyelembe véve, az eltérés egyező akarattal és az előfizető javára történik.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya

- 3.3.1. Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az Adathálózati szolgáltatások igénybevétele céljából jogviszonyba kerülő valamennyi Szerződő Félre (Igénylőre, Előfizetőre).
- 3.3.2. A Szerződő Fél lehet az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

- 3.4.1. Jelen ÁSZF a Hatóság jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedésével egyidejűleg lép hatályba és a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes.
- 3.4.2. Jelen ÁSZF területi hatálya, a szolgáltatás nyújtásának területe. A Szolgáltató Adathálózati szolgáltatásait országosan (Magyarország), különféle távközlési hálózatokon végzi, az igénybe vevőkkel kötött Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételek szerint.
- 3.4.3. A Szolgáltató adathálózata szerződés alapján nemzetközi hálózathoz kapcsolódik, ezáltal lehetővé válik a nemzetközi adathálózatok elérése is.

4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás

4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői

- 4.1.1. Jelen ÁSZF tartalmazza Adathálózati szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit.
- 4.1.2. Az Adathálózati szolgáltatás keretén belül az Előfizetők végberendezései a Szolgáltató által megvalósított Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódnak.
- 4.1.3. Az adatátvitelt a hazai és nemzetközi adathálózatok és az Előfizetők között a Szolgáltató adatkapcsoló központjai, illetve azoknak a közcélú adathálózatokkal/a közcélú Internet hálózattal való kapcsolata valósítja meg.
- 4.1.4. A Szolgáltató adatkapcsoló központjainak a közcélú adathálózatokkal való együttműködésére a Szolgáltató társszolgáltatókkal köt szerződéseket. Partnereink, Externet Kft., Invitel Zrt..
- A szolgáltatásokhoz saját tulajdonú routereinket használjuk.
- 4.1.5. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetői részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja
- a.) xDSL szolgáltatás
 - b.) Szerver hoszting szolgáltatás
 - c.) Web hoszting szolgáltatás
- 4.1.6. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetők részére az alábbi Kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:
- a.) Extra e-mail cím szolgáltatás
 - b.) Csoportos e-mail cím szolgáltatás
 - c.) Mail-relay szolgáltatás
 - d.) Tűzfal szolgáltatás
 - e.) Fix IP cím

- f.) IP cím tartomány (osztály) szolgáltatás
- g.) Domain név regisztrálás és fenntartás szolgáltatás
- h.) Web hoszting szolgáltatás

A szolgáltatások részletes meghatározása a jelen ÁSZF mellékleteiben található.

4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai

4.2.1. Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

4.2.2. A szolgáltatás terület szabadon változtatható a Szolgáltató részéről a Hatósághoz történő előzetes bejelentést és a hatósági nyilvántartásba vételt, illetve a nyilvántartásba vételi határozat módosítását követően. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján, illetve a www.citynet.hu honlapon is megtekinthető.

5. Előfizetői szerződés

5.1. Előfizetői szerződés meghatározása

5.1.1. Előfizető részére a Szolgáltató szerződés alapján Adathálózati szolgáltatást nyújt. Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

5.1.2. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja

5.2.1. Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

5.3. Ajánlattétel

5.3.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az Adathálózati szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

5.3.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban kell megtenni. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

5.3.3. Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

a) távbeszélőn keresztül a +36 1 878-1652 ügyfélkapcsolati számon, vagy telefaxon +36 1 878-1653, illetve az alábbi mobilszámokon: +36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716

b) e-mailben a info@citynet.hu címen

c) a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített www.citynet.hu Internetes oldalon található űrlap kitöltésével, ha Szolgáltató erre lehetőséget biztosít,

d) írásban (levélben)

- 5.3.4. A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 5.3.5. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi vagy egyéb korlátairól.
- 5.3.6. Amennyiben Szolgáltató az igényelt Adathálózati szolgáltatás létesítésére az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt írásban tájékoztatja a létesítés várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani. Az értesítés tartalmazza az illetékes szerv nevét és elérhetőségét, melyhez az igénylő fordulhat abban az esetben, ha vitatja az elutasítás okát.

5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei

5.4.1. Az igénybejelentés tartalmi elemei a következők:

- a.) az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakcíme (székhelye),
- b.) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénylő esetében az igénylő cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, számlavezető bankjának neve, bankszámlaszám, valamint a nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma,
- c.) természetes személy igénylő esetén neve, (leánykori neve), anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképességű, törvényes képviselőjének az előző pontokban említett adatai is szükségesek.,
- d.) a hozzáférési pont(ok) létesítési helye, tulajdonosának megnevezése, és az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma,
- e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, műszaki paraméterei (sebesség, Előfizetői végberendezés interfész típusa, átvitel jellege),
- f.) az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- g.) az igénybejelentés helye és időpontja.

5.4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg eredetiben vagy hiteles másolatban be kell mutatni, és legalább másolatban csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- a) az Igénylő természetes személy vagy a képviselőként eljáró személy személyazonossága igazolására alkalmas okirata,
- b) a képviselőként eljáró személy képviseleti jogának bizonyítására szolgáló dokumentumok,
- c) jogi személyek esetében 30 napnál nem régebbi cégkivonat, továbbá társasági szerződés vagy alapító okirat, illetve létesítő okirat és a nyilvántartásba vételt elrendelő határozat,
- d.) központi közigazgatási szerv esetében létesítő okirat vagy jogszabály száma.

- 5.4.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 5.4.2. pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni az Igénylőtől.
- 5.4.4. Szolgáltató a szolgáltatás marketingje vagy más meghatározott vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérhet, feltéve, hogy az adatkezelés célját megjelölte. A személyes adatokat a Szolgáltató köteles a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével célhoz kötötten kezelni, és megsemmisíteni a felhasználást követően, továbbá akként kezelni, hogy azokból a természetes személyt ne lehessen azonosítani. Az Igénylő a személyes adatnak minősülő adatok szolgáltatását megtagadhatja. Ha a kért adat az Igénylő részről üzleti vagy szolgálati titoknak minősül, úgy az adatszolgáltatás ugyancsak megtagadható, illetve ha ennek ellenére azt mégis szolgáltatják, a Szolgáltató köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat betartani. Az államtitok szolgáltatása csak az arra vonatkozó külön szabályok szerint lehetséges.
- 5.4.5. Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt Igénylő illetve Előfizető viseli.
- 5.4.6. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Igénylő nem, vagy a valóságnak nem megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Igénylőt lehetőség szerint a szerződéskötés formájával azonos módon értesíti.

5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése

- 5.5.1. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos - kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó - szerződési feltételeket a Felek egyedi Előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.
- 5.5.2. Az Előfizetői szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja igénylőlapnak minősül. A felek között a szerződéses jogviszony a szerződés mindkét fél által történő aláírásával abban az időpontban jön létre, amikor az a Szolgáltatóhoz visszaérkezik. Az Előfizetői szerződés három eredeti példányban készül, egyik példánya az Előfizetőt, másik példánya a Szolgáltatót illeti, míg a harmadik példány a szolgáltatás ellenértékének pénzügyi rendezéséhez szolgál.

- 5.5.3. Amennyiben a szerződés kézbesítésétől, avagy átadásától számítva 30 napon belül az aláírt szerződés Szolgáltató részére nem érkezik vissza, a Szolgáltató tértivevényes ajánlott levélben szólítja fel az igénylőt azzal, hogy amennyiben a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem küldi vissza a szerződést, illetve nem fizeti be a belépési díjat, a Szolgáltató az igénylést nyilvántartásából törli.

5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

- a. Szolgáltató cégszerű megnevezése, címe, ügyfélszolgálati és hibabejelentő hely címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap cím
- b. Előfizető neve, székhely, lakóhely vagy tartózkodási hely,
- c. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- d. ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének a b.)-c.) pontokban említett adatai,
- e. jogi személy Előfizető esetén cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám,
- f. számlavezető bank neve, bankszámlaszám
- g. az igényelt szolgáltatások felsorolása, szerződés időtartama, a szolgáltatás indításának ideje
- h. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye, tulajdonosának megnevezése,
- i. a szolgáltatás ellenértékére és a kiegyenlítés módjára vonatkozó megállapodás
- j. előfizetési, azonosítási számok,
- k. végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- l. az igényelt szolgáltatás műszaki, minőségi paraméterei
- m. az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- n. Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- o. tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- p. ÁSZF kivonata a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet melléklete szerint, illetve a teljes ÁSZF elérhetősége és nyilatkozat az ÁSZF ismeretéről és elfogadásáról,
- q. ÁSZF- től való eltérés (ha van)
- r. Szerződéskötés helye, időpontja.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak.

5.7. Előfizetői szerződés teljesítése

- 5.7.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belüli létesítési határidővel lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére. A konkrét teljesítési határidőt az egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.
- 5.7.2. A szolgáltatás műszaki átadás-átvételére az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt végponton (végpontokon) a szolgáltatás rendeltetésszerű üzembe helyezésének napján kerül sor, az üzembe helyezési nyilatkozatnak az Előfizető és a Szolgáltató arra feljogosított képviselőinek együttes aláírásával.
- 5.7.3. Az átvétel nem tagadható meg, ha a szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki követelményeknek.

6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya

- 6.1. A szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre a Felek megállapodása szerint, de legfeljebb a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi idejéig szól.
- 6.2. Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg.

7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése

7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból

- 7.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.
- 7.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.
- 7.1.3. A szolgáltatást a Szolgáltató akkor is szüneteltetheti, ha
 - a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti az Szolgáltatás rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
 - b.) az Előfizető a szolgáltatáshoz a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged, vagy azt továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve a szolgáltatás használatára vonatkozó Etikai kódexben foglaltakat megszegi.
 - c.) Amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.
- 7.1.4. A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesés esetében a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szolgáltató határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett azok megszüntetésére.
- 7.1.5. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti, hálózat átalakítás, felújítás, csere vagy karbantartás miatt, úgy erről az Előfizetőt tájékoztatnia kell, a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 15 nappal, írásban, , kivéve a 7.1.4 pontban ismertetett

rendkívüli karbantartás esetében. Az így kieső idő nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy napot. Az előfizető a szüneteltetés időtartamára előfizetési díjat nem fizet. Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, akkor a szolgáltató visszatéríti a havi előfizetési díjat.

7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére

- 7.2.1. A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb hat hónapnál.
- 7.2.2. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart.
- 7.2.3. Kérelemnek legalább 5 munkanappal a szünetelés kezdő időpontja előtt, a szünetelés pontos időtartamának megadásával kell írásban a Szolgáltatóhoz érkeznie.
- 7.2.4. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:

- 7.3.1. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető az egyébként fizetendő díj 30%-ának megfizetésére köteles.
- 7.3.2. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató visszatéríti vagy nem számlázza az adott hónap havi előfizetési díját.

7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése

- 7.4.1. A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony a Szolgáltatóhoz írásban benyújtott kérelemre a Felek által meghatározott időtartamra szüneteltethető.

8. A szolgáltatás korlátozása

8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

- 8.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja (ld.: EHT). Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a

hírközlési tevékenységet átmenetileg korlátozhatja az EHT ide vonatkozó paragrafusai alapján.

- 8.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a Eht., annak végrehajtási rendeletei, vagy bármilyen távközlési Szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul, illetve az a Szolgáltatás vagy az annak igényvételét biztosító távközlési hálózat, vagy az azon folyó elektronikus kommunikáció biztonságát sérti vagy veszélyezteti.

8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt

- 8.2.1. A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

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

b.) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) az előfizető a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, 30 napos határidőre, a határidő leteltét követően is díjtartozása áll fenn és a az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából, nem adott vagyoni biztosítékot a szolgáltatónak.. A korlátozás kezdő időpontja, a felszólításban megjelölt fizetési határidő alapján, a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

d.) Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak

- 8.2.2. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja.

9. Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (5. fejezet) a jelen 9. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

- 9.1.1. A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani.

9.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására

- a.) a szolgáltatókra és az Előfizetőkre vonatkozó hatályos jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) meglévő szolgáltatások tartalmának lényegi változása (igénybevétel feltételei, minőségi célértékek) vagy szolgáltatás megszűnése,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság, versenyhivatal vagy bíróság kötelező határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás adhat okot.

9.1.3. Ha az ÁSZF módosítása jogszabály kötelező erejű rendelkezésén alapul, a Szolgáltató attól az Előfizetővel, illetve az Igénylővel történt egyeztetést követően, egyező akarattal, az egyedi Előfizetői szerződésben térhet el.

9.1.4. A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal web oldalán közzétenni, illetve a módosításról köteles Előfizetőit egyedileg, - elektronikus levélben és postai úton is - a hatályba lépést megelőzően 30 nappal értesíteni, és a felmondási feltételekről is tájékoztatni. Az előfizető jogosult az előfizetői szerződést felmondani az értesítéstől számított 15 napon belül, ha a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Ezen szabály alól kivétel, ha az előfizető a szolgáltatást meghatározott időre, kedvezménnyel vette igénybe és a változás, ezen kedvezményeket nem érinti. Ha a módosítás érinti az igénybe vett kedvezményeket, akkor az előfizető felmondhatja a szerződést és a szolgáltató, nem követelheti a felmondás utáni időszakra eső kedvezményt.

9.1.5. A Szolgáltató mentesül az Előfizetők egyedi értesítésének kötelezettsége alól, amennyiben az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás jellegénél fogva az Egyedi Előfizetői Szerződéseket illetve az azok alapján nyújtott szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem érinti.

9.1.6. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályokban meghatározott eseteket kivéve, elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi szolgáltatási szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli a bizonyítás, hogy az értesítést a módosításról a törvényben előírtaknak megfelelő módon és határidőben történt.

9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében

9.2.1. Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.

9.2.2. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

- 9.2.3. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból eredő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

9.3. Áthelyezés

- 9.3.1. Ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (dátum) írásban értesíti az Előfizetőt.
- 9.3.2. Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.

10. Előfizetői szerződés megszűnése

10.1. A megszűnés esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg,
- b.) a Szerződő Fél felmondásával,
- c.) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- d.) a Felek közös megegyezésével,

10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

- 10.2.1. Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.
- 10.2.2. Az Előfizető által kezdeményezett felmondást a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni.
- 10.2.3. A szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről az Előfizetőt a Szolgáltató írásban tájékoztatja.

10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

- 10.3.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető:
- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
 - b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek ellenőrzését akadályozza.

- c.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további Előfizetői hozzáférési pont létesítését,
- d.) az adatátviteli berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,

10.3.2. A szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban – elektronikus és postai úton egyaránt - köteles megküldeni

10.3.3. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a 10.3.1. pontban felsorolt szerződésszegő magatartását megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

10.3.4. A szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a.) az Előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően három napon belül sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosanlanul más berendezést kapcsol,

b.) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére jogosulatlan hozzáférést biztosít vagy továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve megszegi az Etikai Kódexben foglaltakat.

10.3.5. A Szolgáltató az Előfizetőt értesítheti írásban felszólító levéllel vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

10.3.6. A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának a napját,
- d.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor tájékoztatást arról, ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti a szerződés nem szűnik meg a felmondással.

10.3.7. Az eredménytelen felszólítást követően az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót a Szolgáltató törli. Miután egy Internet azonosító törlésre került, azt más Előfizetőnek egy éven belül újra nem adja ki Szolgáltató.

10.3.8. Az Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése

10.4.1. Megszűnik a határozott tartamú Előfizetői szerződés:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- e.) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei

- 10.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.
- 10.5.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy év letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 10.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetére az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

11. Az Előfizető jogai

11.1. Adatkezelés, adatvédelem

- 11.1.1. A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.
- 11.1.2. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.
- 11.1.3. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- 11.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közölheti az egyedi szolgáltatási szerződésben.
- 11.1.5. Az Adathálózatok szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs

társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.

- 11.1.6. A Szolgáltató szavatol azért, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek.
- 11.1.7. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé. A Szolgáltató az adatokat 3 évig köteles megőrizni. (tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény módosításáról szóló 2005. évi LXII. törvény 2005. július 1-jei hatállyal módosította az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényt)
A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre az állam- és szolgálati titok védelméről szóló 1995. évi LXV. törvényben foglaltak az irányadók.
- 11.1.8. a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében adhatók át valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak
- 11.1.9. A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.
- 11.1.9. A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.
- 11.1.10. Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.
- 11.1.11. Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

11.2. Betekintési jog

- 11.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

11.3. A használat átengedése más részére

- 11.3.1. Az Előfizető a nyújtott szolgáltatás használatát nem engedheti át harmadik Félnek.
- 11.3.2. Az Előfizető a Szolgáltatáshoz való hozzáférés jogát belső szervezeti rendje szerint vele munkavégzésre irányuló vagy tagsági jogviszonyban álló személy részére, illetve természetes személy előfizető a vele egy háztartásban élő családtagjai részére az Etikai

kódex és saját belső szervezeti és működési szabályzata szerint engedheti meg. Az Előfizető azon személyek magatartásáért, akik részére használatot engedélyezett, teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3.3. Az Előfizető tartozik belső informatikai biztonsági szabályzatában rendelkezni a hozzáférés módjáról, terjedelméről, és nyilvántartani azon személyeket, akik számára hozzáférést engedélyezett.

11.3.4. A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

12. Az Előfizető kötelezettségei

12.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

12.1.1. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok, továbbá a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I. 31.) sz. Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszteri rendelet vonatkozó előírásait.

12.1.2. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

12.1.3. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

12.2.1. Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Adathálózati szolgáltatást az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni.

12.2.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató az Adathálózati szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- a.) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását,
- b.) biztosítani a berendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- c.) az igényelt Adathálózati szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani,

d.) a kihelyezett vonal végződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

- 12.2.3. Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége.
- 12.2.4. Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát.
- 12.2.5. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.
- 12.2.6. Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.
- 12.2.7. Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnéskor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.
- 12.2.8. Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele

- 12.3.1. Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető törvény által előírt kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele .
- 12.3.2. Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - tűrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetékét, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

12.4. Díjfizetés, számlázás

- 12.4.1. A Szolgáltatás ellenértékét és annak megtérítésének módját a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

12.4.2. A szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként - állít ki számlát és küldi meg az előfizetőnek.

12.4.3. A szolgáltató az előfizető kérésére köteles részletezett számlát kibocsátani, külön díj felszámítása nélkül.

13. A Szolgáltató jogai

13.1. Az Előfizető nyilvántartása

13.1.1. A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinthez. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a jogszabályoknak megfelelően archiválásra és az aktív nyilvántartásból törlésre kerülnek.

13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

13.2.1. A Szolgáltató WEB szerverén, az adatátviteli csomópontokban az Előfizetői forgalom összesített statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtése történik.

13.2.2. A statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtésen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

14. A Szolgáltató kötelezettségei

14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei

14.1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás az alábbi minőségi paramétereknek felel meg:

a.) az év minden napján, napi 24 órás szolgáltatásnyújtás, rendelkezésre állás éves 95%,
Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára csatlakozik:

o xDSL le és feltöltési vállalások a mellékletben találhatóak

b.) a csomagvesztés kisebb, mint 4%,

c.) A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé
Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték. A Szolgáltató redundáns hálózatot üzemeltet a nagyobb biztonság érdekében.

d.) A megfelelő fogadókészség biztosítása a vonalkapcsolt távközlési hálózaton keresztül történő hozzáférés esetén:

A Szolgáltató a vonalkapcsolt és a rádiós hálózaton keresztül történő csatlakozás esetén külön hangsúlyt fektet a hívásfelépítés mindenkorai biztosítására. A Szolgáltató hálózatának fogadó kapacitása – vagyis a fogadó modemek száma és a felhasználók aránya („R” paraméter) - a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 feletti értéket mindenkor eléri.

14.1.2. A Szolgáltató szavatolja és a szolgáltatás nyújtása esetén az átadást követően, folyamatosan gondoskodik arról, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető a szerződés fennállta alatt a célnak megfelelően használhassa, és biztosítja, hogy az

összekötetés a távközlési szabványokban meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

14.1.3. 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.

14.2. Titoktartás

14.2.1 A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény ("a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

14.2.2. Az összes olyan adatok, információk, anyagok és bármely más dokumentumok (a továbbiakban: adatok) amely kapcsolatosak valamelyik Féllel, ezen Fél üzleti titkát képezi. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az adatokat titokban tartják, harmadik személy részére a másik Fél előzetes írásbeli engedélye vagy kifejezett törvényi felhatalmazás, illetve bírósági kötelezés nélkül át nem adják, nem hozzák nyilvánosságra vagy más módon harmadik személy részére hozzáférhetővé nem teszik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni azon adatokra is, amelyek jelen, illetve jövőbeli bármilyen megállapodás, előkészítéséről, megtárgyalásáról és megvalósításáról került a másik Fél birtokába.

14.2.3. Az Előfizető az egyedi Internet szolgáltatási szerződésben nyilatkozik arról, hogy az E-mail címének nyilvános közléséhez hozzájárul-e.

14.2.4. Az Interneten az Előfizető által továbbított információ védeltségéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

14.2.5. Nem minősül titkosnak azon adat
a.) amely átadása idején a nyilvánosság számára hozzáférhető,
b.) nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, (kivéve, ha ez jogosulatlan felhasználás vagy kiadás következménye)

15. Hibaelhárítás

15.1. A Hibabejelentő elérhetősége

15.1.1. A szolgáltató napi 10 órás, telefonon vagy e-mailen elérhető folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatással kapcsolatos hibákat.

15.1.2. A Szolgáltató az Internet szerver szolgáltatás zavartalan nyújtása érdekében Help Desk szolgálatot is működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help Desk szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató megpróbálja kideríteni a hibaforrást, és instrukciót ad az Előfizetőnek a hiba elhárítására.

15.1.3. Titkos E-mail címekkel kapcsolatos reklamáció esetén kizárólag az Előfizetőt tájékoztatja a Szolgáltató, ennek érdekében jogosult az Előfizető vagy az őt képviselő személy személyazonosságát, illetve az eljáró személy képviseleti jogosultságát ellenőrizni.

- 15.1.4. Az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám alapján telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.
- 15.1.5. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.
- 15.1.6. A hibabejelentésről szóló nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
 - b.) az Előfizetői egyedi szolgáltatási 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.
- 15.1.7. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (valamint a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételt) a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.
- 15.1.8. A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe. A hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.
- 15.1.9. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást. 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,
 - b.) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.
- 15.1.10. A szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva 4 órán belül megkezdí az ok feltárását és a hiba kijavítását.
- 15.1.11. 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 kijavításának megkezdésére megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

15.1.12. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért jelen szerződés 18.1. pontjában meghatározott módon felel.

A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A kötbér mértékének megállapításáról a 18.2. pont rendelkezik.

15.1.13. A Szolgáltató távközlő hálózata hálózati összekapcsolási szerződés alapján kapcsolódik egyéb közcélú Szolgáltató távközlő hálózatához. Amennyiben egy Előfizetői szerződés olyan Adathálózati szolgáltatást igényel, amely társszolgáltatók hálózatát is érinti, a szolgáltatásban előforduló hálózati hibák elhárítása a hálózat összekapcsolási szerződésekben rögzítettek alapján történik. Ennek feltételeit az Előfizető szerződéskötéskor megismerheti.

15.1.14. A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése

16.1. Az ügyfélszolgálat működése

16.1.1. A szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet.

16.1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálata:

Az ügyfélszolgálat címe: 1138 Budapest, Danubius u. 12. C/803.

tel.: 06 1 878-1652; fax: 06 1 878-1653

+36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716

Nyitvatartási idő:

Munkanapokon: 8.00 - 18.00 óráig

- elektronikus levélcíme: info@citynet.hu

16.1.3. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés

17.1. Szerződésszegés

17.1.1. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a nem megfelelő hibaelhárításból, és karbantartásból eredő, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

A Szolgáltató felelőssége az Adathálózati szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed.

18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

18.1.1. Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

18.1.2. Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén a hiba bejelentésétől számított 3 munkanap elteltével kezdődik.

18.1.3. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható. Nem minősül a szolgáltató részéről felróható magatartásnak - különös tekintettel - az, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy Előfizető érdekkörében, illetve nekik felróható okból következik be.

18.1.4. A közcélú Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

18.1.5. Az Előfizető, amennyiben vitatja a Szolgáltató állásfoglalását a hibás vagy csökkent értékű teljesítéssel kapcsolatban, a NHH Illetékes Hivatalához vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Gazdasági Versenyhivatalhoz, A Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez valamint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

18.2. A hibás teljesítés

18.2.1. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az Adathálózati szolgáltatás

- a.) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b.) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód vagy
- c.) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

18.2.2. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,

- b.) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- c.) a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d.) a hibát nem jelentették be,
- e.) a hibát a szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,
- g.) az Előfizetőnél telepített hálózat-végződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 220V-os tápellátásának a hibája.

18.2.3. A hibás teljesítés időtartamát a Szolgáltató az elszámolásnál az Előfizető javára beszámítja. A 18.2.1. pont c) bekezdésében szereplő esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban előfizetői szerződésalapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített díj nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb idejű szolgáltatás esetén az addig kifizetett díjak átlaga alapján egy napra vetített összeg. A 18.2.1. pont a) és b) pontjában szereplő esetekben az a) pontra vonatkozó kötbérek felét fizeti vissza a szolgáltató az előfizetőnek. A jóváírás a következő havi számlában érvényesíti a szolgáltatót.

18.3. A szolgáltató késedelve

18.3.1. A szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást az egyedi előfizetői szerződésben vállalt teljesítési határidőben az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató akkor esik késedelembe, ha a szolgáltatási hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítését elmulasztja. Késedelmes teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a késedelem mértéke a 8 órát meghaladja.

18.3.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha

- a.) az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b.) az Előfizető a szerződés teljesítéséhez szükséges eszközöket, berendezéseket a teljesítési határidőre nem biztosítja,
- c.) a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi, - legfeljebb azonban 12 hónapon belüli- időpontban állapodnak meg.

18.3.3. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles a késedelemmel okozott kárt az Előfizetőnek megfizetni.

19. Vis maior

19.1. Vis maioroknak minősülnek a Fél érdekkörén, ellenőrzésén, irányításán, illetve befolyásolási lehetőségén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior), amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények (legyen az kihirdetett vagy ki nem hirdetett), lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgősségi helyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek sürgősségi helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a Szerződő Feleket az Előfizetői szerződésben vállalt

kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak

- 19.2. Vis maior esetén az érintett Fél mentesül az Előfizetői szerződés szerinti kötelezettségének teljesítése alól, de csak olyan mértékben, amennyiben őt az esemény gátolja szerződéses kötelezettségének teljesítésében, és az alatt az idő alatt, amely alatt az esemény hatása fennáll. Felek a nem megfelelő teljesítést eredményező, érdekkörükön kívül, részükre fel nem róhatóan bekövetkező körülményekről egymást haladéktalanul értesítik és annak következményeinek elhárításával kapcsolatban a polgári törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

20. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

20.1. Követelmények

- 20.1.1. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető (vehető igénybe), amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szóló 208/1999. (XII.26.) Korm.-rendelet szerinti CE , illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I.31.) MeHVM rendeletben meghatározott alapvető követelményeket és megfelelnek a vonatkozó egyéb előírásoknak
- 20.1.2. A Szolgáltató adathálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.
- 20.1.3. A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásaira vonatkozó, a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paramétereket a jelen ÁSZF 14.1. pontja tartalmazza.

A minőségi paraméterek többek között függenek a hálózati protokolltól, az átviteli szakasz távolságától, a szakaszban szereplő csomópontok számától, a csomagmérettől, a forgalomtól.

21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele

21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok

- 21.1.1. A mindenkor hatályos ÁSZF a Szolgáltató www.citynet.hu című Internetes honlapján folyamatosan hozzáférhető.
- 21.1.2. Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők felé fennálló egyedi értesítési kötelezettsége esetén legalább a következő információkat közli az Előfizetőkkel:
- utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
 - a módosítások lényegének rövid leírását,
 - a módosítások hatályba lépésének időpontját,
 - a közzétett ÁSZF elérhetőségét.
 - ha a módosítás díjakat érint, akkor a módosított díjakat,
 - a módosítás indokát (feltételbeli, jogszabályi, vagy hatósági intézkedés miatti változás)

21.1.3. Az Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit megismerte, - avagy a megismerésre módja volt – és az abban foglaltakat elfogadta.

Záró rendelkezés:

Jelen ÁSZF elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel a Polgári Törvénykönyv, a hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (a továbbiakban Eht.), és annak végrehajtási rendeletei, az elektronikus kereskedelemről és az információs társadalmi szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a kapcsolódó mindenkor hatályos távközlési jogszabályok, valamint az Európai Unió vonatkozó rendeletei és irányelvei alapján kerültek kidolgozásra.

Felügyeleti szervek:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda

1132 Bp., Visegrádi utca 100. tel.:468-0500

Fogyasztó Védelmi Főfelügyelőség

1068 Bp., József krt. 6.

Melléletek

- 1. sz. melléklet – Díjszabás*
- 2. sz. melléklet – Adatvédelmi Szabályzat*
- 3. sz. melléklet - Szolgáltatás definíció*
- 4. sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei*
- 5. sz. melléklet - Etikai kódex*
- 6. sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések minta*
- 7. sz. mellékelt - Minőségi célértékek*

1. számú melléklet: Díjszabás

Egyszeri és adminisztratív díjak

Díjak	Nettó	Áfa (25 %)	Bruttó
Áthelyezési/átírási díj/alkalom	5000Ft	1250Ft	6250Ft
Kiszállási díj/alkalom	8000Ft	2000Ft	10000Ft
Sürgősségi kiszállási díj/alkalom	10000Ft	2500Ft	12500Ft
Csomagmódosítási díj	5000Ft	1250Ft	6250Ft
Számlamásolat díja	200Ft	50Ft	250Ft
Visszakapcsolási díj	0Ft	0Ft	0Ft
- díjbefizetés elmaradása esetén			
- előfizető kérelmére történő szünetelés befejezése esetén	0Ft	0Ft	0Ft

Bekapcsolási és előfizetési díjak – Lakossági /Egyéni/ előfizetők esetén

Alapszolgáltatások	Csomag	Ár/hó			Extra bekapcsolási díj		
		Nettó	Áfa (25%)	Bruttó	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó
	Lakossági ADSL 1M /128 k garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps	5500Ft	1375Ft	6875Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft
	Lakossági ADSL 4M /256 k garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps	7000Ft	1750Ft	8750Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft
	Lakossági ADSL 8M /512 k garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps	9000Ft	2250Ft	11250Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft

Bekapcsolási díj: 0Ft

Egyszeri díj (szerelési díj: modem, router): 8000Ft + Áfa (25%)

Bekapcsolási és előfizetési díjak - Üzleti előfizetők esetén

Alapszolgáltatások						
Csomag	Ár/hó			Extra bekapcsolási díj		
	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó
Üzleti ADSL 1M /128 k garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps	6800Ft	1700Ft	8500Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft
Üzleti ADSL 4M /256 k garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps	8500Ft	2125Ft	10625Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft
Üzleti ADSL 8M /512 k garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps	12000Ft	3000Ft	15000Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft
Üzleti ADSL 18M /756 k garantált le/feltöltési sebesség 1024/320 kbps	26500Ft	6625Ft	33125Ft	20000Ft	5000Ft	25000Ft

Bekapcsolási díj: 0Ft

Egyszeri díj (szerelési díj: modem, router): 8000Ft + Áfa (25%)

Kiegészítő szolgáltatások			
	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó
Web hosting szolgáltatás	5000Ft	1250Ft	6250Ft
Extra e-mail cím (5db) -	3000Ft	750Ft	3750Ft
DNS 1/2	8000Ft	2000Ft	10000Ft

2. számú Melléklet

Adatvédelmi Szabályzat

1. Bevezetés

A **CityNet Kft.** (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII.13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C.törvény.154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az Elektronikus Hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003.(XII.13.) Korm. rendelet.
- f) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003.(XII.27.) IHM rendelet;

3. Definíciók

- i) Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- ii) Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;
- iii) Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- iv) Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- v) Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.
- vi) Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajthatja.

vii) Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

viii) Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

ix) Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyi intézeteken keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszámát;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;

- 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

4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet -kérelmére -tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célokra, ha a ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. Az Előfizető kifejezett

hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú közlemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 A 4.1.1 a) - c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 3 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítása feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

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

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédelmi bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;

- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szervezeteknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottjai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver) személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5)szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni
- e) hatósági jogérvényesítésre

6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírás, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt -bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása)kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató -az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével -a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést -beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (1055 Bp. Markó u.25)

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Adatvédelmi felelős (neve, címe, tel+fax, email):

Szakos Szabolcs
1138 Budapest, Danubius u. 12. C/803.
tel.: 06 1 878-1652
fax: 06 1 878-1653
szaki@citynet.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

3. sz. melléklet

Szolgáltatás definíció

1. Kapcsolt vonali és XDSL hozzáférés (XDSL)

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP -hozzáférést vásárol a szolgáltatótól.

Hozzáférés

A felhasználó munkahelyén xDSL eléréssel csatlakozik a szolgáltató telephelyén felállított eszköz PPP adatátviteli protokollt biztosító portjához (csatlakozási pont), illetve ADSL esetén PPP over Ethernet portjához. A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe.

1.1 Teljes Internet szolgáltatás dinamikus IP -címmel

Az Internethez való kapcsolódáskor, a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott IP -cím rendelődik a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP -címtartományból.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

1.2 Teljes Internet szolgáltatás állandó IP-címmel

A felhasználó számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP -cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

2. Szerver hoszting

Szolgáltató a telephelyén található szervertermében szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget előfizető részére.

A szolgáltatás átadás pontja, az előfizető tulajdonában lévő szerver gép ethernet interfésze. A szervergép számára szolgáltató egy 100 Mbps sávszélességű hozzáférést biztosít hálózatához, valamint 220 V hálózati tápellátást.

3. Hálózati jelenlét

A szolgáltató adott telephelyein felállított szerver(ek)en megvalósított Internet specifikus szolgáltatások.

Teljes hozzáférés esetén az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

Elektronikus postaláda (e-mail),

WWW,

DNS-szerver

FTP

4. Elektronikus postaláda

Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózathoz, akkor is kell lennie egy olyan állandóan elérhető hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig összegyűlhetnek. Ez az úgynevezett mail (levelező) szerveren valósul meg. A felhasználók a szerveren jelszóval védett elektronikus postaládát (mail box) bérelhetnek, amelyen keresztül lebonyolíthatják e-mail (elektronikus levelezési) forgalmukat. Ezen keresztül küldhetnek és itt fogadhatnak leveleket. A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni.

5. WWW -szerver

Olyan integrált, interaktív felület, amely elérési módjától függően hypertextes, multimédiás szolgáltatásokat is nyújt. Grafikus felületet kezelni képes munkaállomásokról lehet a legteljesebb mértékben kihasználni.

6. Portál szolgáltatás

A felhasználó egy grafikus felületet érzékel, és egérekattintások segítségével barangol a különféle, több százezer szolgáltatói WWW szerver között. Az információszolgáltatók egy ún. kezdő lappal (Home page) jelentkeznek be, amely általában adatokat tartalmaz. Minden olyan szövegrész vagy ábra, amelyre egérrel rá lehet kattintani, egy-egy újabb hálózati címet takar. A szolgáltató így vezeti a felhasználót szolgáltatásainak mélysége vagy újabb szolgáltató felé.

7. Név-szerver

Egyedi név és egyedi cím egyértelmű megfeleltetését végző számítógép. Azon felhasználóknak nyújtjuk ezt a szolgáltatást, akik nem rendelkeznek saját domainnév -szerverrel.

Mivel az Internet hálózati cím egy nehezen megjegyezhető, hosszú számsor, a felhasználók számára való könnyebb kezelhetőség kedvéért a számokhoz neveket rendelnek. Ezért olyan számítógépeket kell elhelyezni a hálózatban, amelyek nyilvántartják a név-cím összerendeléseket, illetve kérésre elvégzik a nevek címmé való átalakítását. Ezek a számítógépek a domainnév -szerverek.

A szerverszolgáltatásokra épülő speciális szolgáltatások

8. Csak e-mail-szolgáltatás

Az előfizető a szolgáltató szerverén létrehozott postaládájába fogadja leveleit. Ennél a szolgáltatásnál más Internet cím (szerver, ill. szolgáltatás) nem érhető el.

9. Csoportos e-mail

A csoportos e-mail-szolgáltatás esetén az előfizető egy levelező postafiókot (mail box) kap, amelybe a @d_nev.hu végződésű levelek érkeznek, függetlenül attól, hogy mi van a @d_nev.hu előtt (akármi@d_nev.hu). A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni. A d_nev.hu hálózati névhez domainnév -regisztráció és -szerviz szükséges.

10. Domainnév- (DNS) szolgáltatás

A d_nev.enternet.hu -szerű nevek bejegyzését a szolgáltató elvégzi, és biztosítja hozzá a domainnév -szervizt - a d_nev szabadon megválasztható. A szolgáltató vállalja a d_nev.hu-szerű nevek bejegyeztetését, és ellátja a szervizt a mindenkori szabályoknak megfelelően. Általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A szolgáltató vállalja mind a két (elsődleges és másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév -szerviz igénybevételére is.

11. WWW –szerver bérlet

A felhasználó tárkapacitást bérel a szolgáltató tulajdonát képező szerver számítógépen, és azon tartalomszolgáltatást valósít meg, azaz alapoldalt (Home Page) hoz létre. A szolgáltató biztosítja az alapoldal címezhetőségét, a felhasználó általi karbantartásához szükséges távoli hozzáférést www.d_nev.enternet.hu vagy www.wavenetsolution.hu/uzlet/d_nev címen.

A felhasználó így anélkül, hogy külön erre a célra való szerver számítógépe lenne, megjelenhet saját információs lapjával az Interneten, amelyen keresztül az egyszerű információk megjelenítésétől a komoly adatbázis háttérű térítéses szolgáltatásig bármit megvalósíthat. CGI scripteket a szolgáltató szerverén csak önálló domainnévvel rendelkezők futtathatnak.

12. Virtuális WWW-szerver

A felhasználó a szolgáltató szerverén igénybe veszi a szerverbérlet szolgáltatást, de ugyanakkor önálló néven jelenik meg a hálózaton (www.d_nev.wavenetsolution.hu helyett www.d_nev.hu).

4. sz. Melléklet

A szolgáltatás technikai feltételei

1. XDSL hozzáférés

A szolgáltatás létesítése során a szolgáltató a háztartásban lévő első csatlakozási pont (lehet XDSL hálózatvégződtető eszköz között 20 m hosszúságú LAN kábelt a modem eszköz és a számítógép között LAN kábelt biztosít a szolgáltató.

1.1. Minimális hardver feltételek:

- Pentium 166 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor,
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB),
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 Mbyte szabad terület),
- SVGA monitorvezérlő,
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/s),
- CD meghajtó.

1.2. Minimális szoftver feltételek:

Windows 95, 98, Me, NT4, 2000 operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux).

Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert. A szolgáltatás igénybevételehez szükséges operációs rendszeri beállítások illetve szoftverek előfizető számítógépén történő telepítése a szolgáltatás létesítésének nem része.

A szolgáltatáshoz fix IP cím nem rendelhető. A csatlakozó számítógépnek minden esetben dinamikus IP cím kerül kiosztásra.

Ha az ADSL hozzáférése 30 percig nincs adatforgalom, illetve minden 24 óra elteltével, a szolgáltató bontja a kapcsolatot. A kapcsolat bontását követően az Előfizető azonnal ismét bejelentkezhet a hálózatra.

1.3 Hálózati protokoll támogatás

A hálózati protokoll az IP.

1.4 IP műszaki követelmények

- Amennyiben az előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, a szolgáltató és az előfizető hálózatai között a megfelelő IP -forgalom áramlás biztosítására a két autonóm rendszer között BGP 3/4 irányítási protokollt használ a kapcsolódó hálózatokkal történő információcserére.
- Amennyiben az előfizetői hálózat a szolgáltató autonóm rendszerének a részévé válik, a szolgáltató és az előfizetői hálózat között statikus útvonal-irányítást használnak.
- A szolgáltató hozzáférési routereinek elég memóriával kell rendelkezniük teljes routing tábla tárolásához és más szükséges operációs feladatok ellátásához (pl. elszámolásra stb.).
- A szolgáltató nem köteles a teljes BPG 3/4 irányítási információ automatikus biztosítására.

- A forgalom áramlása és annak belső útvonala általában nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

2. Szerver hoszting.

A szolgáltatás technikai paraméterei:

- 10/100 Mbps hozzáférés a szolgáltató hálózatához
- 220 V szünetmentes tápellátás
- klimatizált szerverhelyiség

A szolgáltatás átadási pontja, a szolgáltató szervertermében ügyfél által elhelyezett szerver gép Ethernet interfész portja.

3. Az előfizetői interfészek leírása

3.1. DSL elérés esetén

A csatlakozó interfész LAN Ethernet, a protokoll TCP/IP illetve PPP over Ethernet.

3.2. Szerver hoszting

Előfizető szerverének LAN Ethernet 10/100-as interfésszel kell rendelkeznie.

5. sz. *Melléklet*

Etikai kódex

Az Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

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 adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. 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 félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmélők 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.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz 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.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelműek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalomát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

6. sz. *Melléklet*

Egyedi előfizetői szerződés – minta

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
Internet szolgáltatás igénybevételére

1.A szerződő felek

Egyrészt mint szolgáltató (továbbiakban Szolgáltató):
CityNet Kft.

székhelye: 2030 Érd, Egervári u. 14.

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe, tel. fax: 1138 Budapest, Danubius u. 12. C/803.

tel,: 06 1 878-1652; fax: 06 1 878-1653

+36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716

Hibabejelentő tel,: 06 1 878-1652; fax: 06 1 878-1653 email: info@citynet.hu

+36 30 525-4048; +36 20 236-0678; +36 70 298-7716

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-670564

A Szolgáltató adószáma: 12363940-2-13

Honlap címe: www.citynet.hu

Másrészt mint előfizető (továbbiakban Előfizető):

név, cégnév:

állandó lakcím, székhely:

Kapcsolattartó neve:

telefon:

telefax:

* Anyja neve:

*szül.idő és hely:

** cégjegyzékszám:

** bankszámlaszám:

- *természetes előfizető esetén, (korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő adatit is fel kell venni)
- ** nem természetes előfizető esetén

2. A szolgáltatás igénybevételének helye:

Helyiség:

Utca:

Házzszám:

Szolgáltatási kategória:

- Lakossági ADSL 1 Mbps/128kbps (garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps)
- Lakossági ADSL 4 Mbps/256kbps (garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps)
- Lakossági ADSL 8 Mbps/564kbps (garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps)

- Üzleti ADSL 1 Mbps/128kbps (garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps)
- Üzleti ADSL 4 Mbps/256kbps (garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps)
- Üzleti ADSL 8 Mbps/564kbps (garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps)
- Üzleti ADSL 18 Mbps/756kbps (garantált le/feltöltési sebesség 1024/320 kbps)

Fizetési mód: banki átutalás Késpénz

Igényelt email címek:

3. A szerződés tárgya

A Szolgáltató az Előfizető megrendelése alapján a jelen szerződés 2. sz. pontjában rögzített kategóriájú szolgáltatás igénybevételét biztosítja az Előfizető részére a 2. sz. pontban megadott helyen a szerződés időtartama alatt.

3.1. A szerződés időtartama:

- Határozott idejű szerződés a hatályba lépéstől 200... ..hónapjáig.*
 Határozatlan idejű

*A Felek elfogadják, hogy a határozott idő letelte előtt 30 nappal egyik fél sem nyilatkozik írásban a szerződés megszüntetéséről, akkor a szerződés határozatlan idejűvé válik. A határozatlan idejű szerződés megszüntetésének feltételeit az ÁSZF tartalmazza.

4. A teljesítés ideje

A Szolgáltató a jelen szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja a szolgáltatás igénybevételét, amennyiben a szolgáltatás igénybevételének feltételei rendelkezésre állnak az Előfizető részéről.

Szolgáltató műszaki karbantartás miatt a szolgáltatást szüneteltetheti, Előfizető ezért külön kártérítésre nem jogosult.

Várható bekötési határidő: 200... ..hónap

A szolgáltató által vállalt határidő, saját hibából történő, be nem tartása esetén az előfizetőt az ÁSZF. Megfelelő pontjában leírt kötbér illeti meg.

5. Díjak

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért díjat számít fel. A megrendelőlapon megrendelt egyes szolgáltatások díjai:

Alapszolgáltatások						
	Ár/hó			Egyszeri díj		
Csomag	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó	Nettó	Áfa (25%)	Bruttó

A fenti díjakat 25% ÁFA terheli.

A vállalt névleges sávszélesség a Szolgáltató és az Előfizető közötti szakaszra vonatkozik. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez antenna szükséges, annak beszerzése, telepítése, valamint a felmerült indokolt költségek az Előfizetőt terhelik.

A táblázatban megadott valamennyi kategóriában db Email címet ésMB tárhelykapacitást biztosítunk szerverünkön, további díj felszámítása nélkül.

Kedvezmények:

6. Fizetési feltételek

Az Előfizető a 5. pontban meghatározott díjakat az alábbi részletezésben köteles megfizetni:

- Az első töredékhónapot és az első teljes hónapot a szerződés megkötését követő 3 munkanapon belül.
- A továbbiakban a szolgáltató számlát állít ki minden hónap elsején, és azt az adott hónap 15-ik napjáig ki kell egyenlíteni.

Szolgáltató minden hónap után az Előfizető által történt befizetésről számlát állít ki.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségét a szerződés szerinti időpontig nem teljesíti, úgy késedelmi kamat megfizetésére köteles. A késedelmi kamat mértéke a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő. Ha Előfizető nem tesz eleget fizetési kötelezettségének a megadott

határidőig, Szolgáltató jogosult korlátozni vagy kikapcsolni Előfizetőt ideiglenesen a szolgáltatásból. Ebben az esetben Előfizető kártérítésre nem jogosult.

7. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szerződésben rögzített teljesítési határidőtől vállalja a szolgáltatás nyújtását. A Szolgáltató köteles a bejelentett hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítani, de a hibás működés miatt kártérítési kötelezettség nem, csak az ÁSZF részletezett kötbér terheli.

Az ÁSZF részletezi a minőségére vonatkozó szabályokat és megszegésük esetén a Szolgáltatót terhelő kötelezettségeket.

Köteles a szerződés teljesítése során, vagy a szerződés megkötését megelőzően az előfizetőtől kapott, vagy tudomására jutott információt bizalmasan kezelni. (Adatvédelmi szabályzat)

A Szolgáltató hiba bejelentési és számlapanasz kivizsgálási eljárást az ÁSZF –ben részletezi.

8. Az Előfizető jogai és kötelezettségei

A szolgáltatáshoz használt eszközöket rendeltetésszerűen kell használnia, azokat rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban kell tartania a szerződés tartama alatt, a hibaelhárítás érdekében együtt kell működnie a Szolgáltatóval.

Szükség esetén a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban a helyszíni hibaelhárítás lehetőségét biztosítani. A Szolgáltató által biztosított eszközöket más célra nem használhatja.

Felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amely jelszaván, azonosítóján, címén keresztül történik.

Amennyiben a szolgáltatás hozzáférésehez szükséges eszközök telepítését az Előfizető a Szolgáltatótól igényli, és ezen igénytől eláll, úgy köteles megfizetni a Szolgáltatónak az ezzel kapcsolatban felmerült igazolt költségeit a Szolgáltató számlája alapján.

A szerződéssel kapcsolatos módosításokat és a szerződés megszűnésének szabályait az ÁSZF tartalmazza részletesen.

9. Záró rendelkezések

- A felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg ennek részévé válnak, a közöttük Internet szolgáltatás nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek is, ezért a felek a jelen szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben rögzítetteket magukra nézve kötelező érvénynek, ismerik el. Az Általános Szerződési Feltételek az ügyfélkapcsolati helyeken és a honlapon hozzáférhetőek. „Az ÁSZF-től való eltérés, csak egyező akarattal és a felhasználó javára történhet

- A jelen szerződésben és az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

-

- A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérlik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására a Szolgáltató telephelye szerinti bíróság illetékességének vetik alá magukat.

- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás része az első bejelentkezéskor felbukkanó honlap oldal, melyet a szolgáltató műszaki rendszere automatikusan add fel az Internet hálózatra való csatlakozáskor, mint nyitó oldalt.

- A Felek közötti jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát az illetékes hatóság elé terjeszteni. A hatóságok neve az ÁSZF 18.1.6. pontjában található, a címek a záró rendelkezéseknél.

7. melléklet

Minőségi Célértékek

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimál érték	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	25
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	25
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	93	96,5
5. Csomagvesztés	A szolgáltatás rendelkezésre állása alatt a súlyosan hibás másodpercek aránya (£ 0,114%). Ha egy másodpercen belül a bithiba-arány 10E-3-nál rosszabb, azaz a hibák száma 1 64 másodpercenként (64kbit/s esetén), akkor súlyosan hibás másodpercről beszélünk.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	10	4
6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	24
7. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	96	48

8. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
Maximum letöltési érték				(Min.)	(Max.)
U1M - 1M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps)		kbps	160	1280
U4M - 4M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps)		kbps	256	4480
U1M - 8M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps)		kbps	480	8096
U4M - 18M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 1024/320 kbps)		kbps	960	18432
Maximum feltöltési érték				(Min.)	(Max.)
U1M - 1M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 160/64 kbps)		kbps	64	128
U4M - 4M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 256/96 kbps)		kbps	96	256
U1M - 8M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 480/192 kbps)		kbps	192	512
U4M - 18M ADSL	(garantált le/feltöltési sebesség 1024/320 kbps)		kbps	320	1024

