

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

## **A MÁGOCSI KÁBELES MŰSORJELELOSZTÓ RENDSZEREN SZOLGÁLTATOTT INTERNET IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**Mágocsvíz Nonprofit KFT.  
7342 Mágocs, Szabadság u. 39.**

**Módosítva: 2010. június 24.  
Hatályos : 2010. augusztus 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I.</b>	<b>A szolgáltató adatai</b>	<b>3. oldal</b>
<b>II.</b>	<b>Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya</b>	<b>3. oldal</b>
<b>III.</b>	<b>A szolgáltatás leírása</b>	<b>3. oldal</b>
<b>IV.</b>	<b>Az előfizetési szerződés</b>	<b>4. oldal</b>
<b>V.</b>	<b>A szerződő felek jogai és kötelezettségei</b>	<b>8. oldal</b>
<b>VI.</b>	<b>A szerződő felek felelőssége</b>	<b>11. oldal</b>
<b>VII.</b>	<b>Díjszabás</b>	<b>12. oldal</b>
<b>VIII.</b>	<b>A szolgáltatás megfelelősége az előfizető szempontjából</b>	<b>13. oldal</b>
<b>IX.</b>	<b>Vegyes rendelkezések</b>	<b>15. oldal</b>
	<b>Mellékletek</b>	<b>16. oldal</b>

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## A Mágocsi KMJR igénybevételére

### I.

#### A Szolgáltató adatai

1. A szolgáltató megnevezése:

- 1.1 Szolgáltató a Mágocsvíz Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (Mágocsvíz Nonprofit KFT), továbbiakban szolgáltató
- 1.2 A Szolgáltató hibabejelentő és Ügyfélszolgálati irodájának címe: 7342 Mágocs Szabadság út 39. Telefon: 06/72/560-015 illetve a 06/40/200-841. Nyitva tartása: Hétfő-Csütörtök 8-16 óráig, Péntek 8-12 óráig.

### II.

#### Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya

2.1 Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya:

A szolgáltató a hírközlési hatóság engedélyében és a szolgáltató bejelentése alapján nyilvántartott feltételek mellett jogosult helyi KMJR-en történő Internet szolgáltatás nyújtására, amely szolgáltatást az Előfizető részére - az irányadó jogszabályokra figyelemmel - a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján biztosítja.

2.2 Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya:

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya határozatlan időtartamon kizárólag Mágocs Nagyközség közigazgatási területére terjed ki.

2.3 Közzététel:

Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában, továbbá hirdetőablákon bárki által hozzáférhető és betekinhető a jelen Általános Szerződési Feltételek, az Előfizetői Szerződés továbbá ezen szerződés függelékét képező díjszabás.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos információkat, Általános Szerződési Feltételek, díjszabás esetleges módosításait a kábel tv képűségben és a Szolgáltató internetes honlapján /www.magocsviz.hu/ is közzéteszi.

### III.

#### A szolgáltatás leírása

3.1 A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása:

Az Internet szolgáltatás CATV hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató összeköttetést létesít az Internet hálózat és az előfizető között, melyet a kiépített kábelhálózat és erősítők közbeiktatásával kábelhálózaton juttatja el az Előfizetők részére létesített szolgáltatás hozzáférési pontokhoz. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy különböző tarifacsomagot alakítson ki, ezzel az Előfizetők részére választékot nyújtson.

A szolgáltatás megnevezése Internet szolgáltatás „Statisztikai jelzőszám: 64.20.18.0.

### 3.2 A szolgáltatás igénybevételének módja:

A szolgáltatást kizárólag Mágocs belterületén természetes és jogi személy előfizetők vehetik igénybe Előfizetői Szerződés alapján.

### 3.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai:

Az analóg kábeltelevíziós hálózatot /amely tisztán koaxiális kábelre épülő/ használja fel a szolgáltatás. Két frekvenciasávot használ fel, egyet a „lefelé” irányuló /downstream/ frekvenciasávok közül /általában az 85-606 Mhz-es sávban/, és egyet a „felfelé” irányuló /upstream/ frekvenciatartományban /jellemzően az 5-65 Mhz-es sávban/. A jelenleg használt, és a közeljövőben bevezetni kívánt eszközök esetén mindkét tartományban 6 Mhz-es sávok kerülnek felhasználásra, de egyes rendszerek kisebb sáv szélességet alkalmaznak. A kommunikáció IP protokoll szerint valósul meg.

A szolgáltatás igénybevétele kizárólag a Szolgáltató által az Előfizető részére létesített szolgáltatás hozzáférési ponttól lehetséges.

### 3.4 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Mágocs településen nyújtja.

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

A forgalom szolgáltató hálózatban történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

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

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

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

Az előfizető a szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi cél-ra nem használhatja.

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

### 3.5 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatról:

A Szolgáltató tulajdonában álló hálózat önálló zárt rendszert alkot, más hálózatról nem érhető el és nem kapcsolható össze.

### 3.6 Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai:

Az IP-alapú adathálózati szolgáltatás igénybevételéhez csak megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

A szolgáltatás igénybe vehető bármely, a kereskedelemben forgalmazott szabványos számítógéppel, mely alkalmas az internet szolgáltatás használatára. A Szolgáltató végberendezést nem biztosít és nem forgalmaz.

3.7 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybe vételük módja:

- Fix IP cím
- E-mail cím 2 db
- WEB tárhely 25 MB

## **IV. Az előfizetői szerződés**

4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá a Szolgáltató értesítése a hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről, illetőleg a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

Ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába beérkezik. Nem megfelelő tartalmú igénybejelentés átvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltató határidő tűzésével hiánypótlásra szólítja fel az igénylőt.

Szolgáltató a beérkezett igényeket nyilvántartásba veszi és a beérkezés sorrendjében szerződéskötést kezdeményez, amennyiben 60 napon belül képes hozzáférési pontot létesíteni. Megtagadhatja a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését, ha az igénylő az igényét visszavonja, továbbá ha korábbi előfizetői díjtarozása van, illetőleg a korábbi szerződést a Szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül mondta fel.

4.1.1 Szerződéskötés:

Ha a Szolgáltató 60 napon belül képes a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére köteles a szerződéskötési ajánlatát 30 napon belül megtenni. Ha az igénylő az ajánlatra további 30 napon belül nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Ha az igénylő az egyszeri belépési díj megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozata az igénybejelentés visszavonásának minősül.

Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés aláírásával és az egyszeri belépési díj megfizetésével azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az előfizető által is aláírt szerződést. A szerződésnek tartalmaznia kell a távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. /XII.18./ Kormányrendeletben előírt kötelező tartalmi elemeket:

- az előfizető neve, lakóhelye, tart. helye, székhelye
- természetes személy esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- nem természetes személy esetén az előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, az előfizető bankszámlaszám, a
- az előfizetőt terhelő belépési díj mértéke, megfizetésének módja, határideje, a belépési díjon felüli, az előfizető által fizetendő szerelési költségek várható összege,
- az előfizetőt terhelő egyéb díjak mértéke, megfizetésük módja,
- az előfizetői hozzáférési pont felszerelésének helye,

A Szolgáltató megengedi, hogy a hozzáférési ponttal érintett ingatlan elidegenítése miatt történő szerződés megszűnés esetén a hozzáférési pontot az Előfizető

elidegenítse, ha ennek tényét az ingatlan adás-vételi szerződésben kifejezetten kikötötték és az ingatlan vevője a hozzáférés tekintetében a Szolgáltatóval előfizetői szerződést köt. Ebben az esetben az új előfizető mentesül az egyszeri belépési díj fizetése alól.

#### 4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése:

Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont helyén a szerződés aláírásától számított 30 napon belül köteles a hozzáférést biztosítani. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

**Előfizetői hozzáférési pont** a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető által megjelölt számú végberendezés a szolgáltató által a belépési díj ellenében kiépített csatlakozószakasz útján csatlakoztatható.

A szolgáltató az ingatlanon /és lakáson/ belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

A **belépési díj** egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben /védőcső, kábelcsatorna/ elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban /társasház/ és a ház külső falán vezetékcsatornában vezet.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, ezen előírásoktól eltérő előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel.

#### **Különleges esetnek minősülnek az alábbiak:**

- Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazásról /TAP/ léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel,
- Ha az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 40 m távolságra van.
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri.
- Erősítő felszerelését kéri.
- A szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az előfizető.
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve,
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.
- a szolgáltató vállalja a minőségi célértékben meghatározottakat a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ban.

#### 4.1.3 A szerződés hatálya:

Az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjában (4.1.1 pont) lép hatályba az aláírás napján határozatlan időre, de minimum egy évre egyben az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatótól az Internet szolgáltatást legalább egy éven keresztül igénybe veszi, így a szolgáltató az előfizető részére díjmentesen biztosítja az összekapcsoláshoz szükséges berendezést /modemet/.

#### 4.1.4. Alkalmi szolgáltatás:

A szolgáltatás időtartama határozott idejű, alkalmi szerződéssel korlátozható.

Határozott időtartamra akkor köthető előfizetői szerződés, ha annak időtartama nem haladja meg a 6 hónapot, illetőleg ha a szolgáltató az egyszeri belépési díjra azért nem tart igényt, mert a felek a létesítés költségeiben megállapodtak.

## 4.2 A szolgáltatás szüneteltetése:

### 4.2.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei:

Az előfizető írásos bejelentésére a szolgáltatás szünetelhet. A szünetelés nem érinti a jogviszony folyamatosságát. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díjat nem köteles fizetni. A szünetelést követően az Előfizetőnek az egyszeri belépési díjat ismételten nem kell megfizetnie, de a ki - illetőleg bekapcsolás szerelési költségei az Előfizetőt terhelik

Ha a szolgáltatás szüneteltetése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okok miatt / karbantartás, átalakítás, stb/ azt az előfizetők 15 nappal történő értesítése mellett történik, az alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg / rendszeres karbantartás/ Az ilyen szüneteltetés a rendelkezésre állásba nem számít bele.

A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés / az az időtartam amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető/ minimális értéke  $\leq 25$  óra / év, célértéke  $\leq 25$  óra/év.

Az előfizetők legalább 10%-át érintő szüneteltetés / az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10 %-a számára a szolgáltatás nem volt elérhető/ minimális értéke  $\leq 100$  óra/év, célértéke  $\leq 100$  óra/év.

## 4.3 Az előfizetői igények kezelése:

### 4.3.1. Nyilvántartás és értesítés:

Szolgáltató a bejelentett előfizetői igényekről Előfizetői szerződésekről és befizetett egyszeri belépési díjakról nyilvántartást vezet.

A bejelentett igények teljesítésének időpontjáról a Szolgáltató előzetesen értesíti az Előfizetőt.

### 4.3.2. Változás az igénylő adataiban:

Ha az igénylő adataiban szerződés aláírása előtt történik változás az Előfizetői szerződést a megváltozott adatokkal lehet megkötni, míg a szerződés létrejötte utáni adatváltozások a szerződés módosítását teszik szükségessé.

## 4.4. Az előfizetői szerződés módosítása:

### 4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférési helyének és/vagy címzésének változtatása.

Az Előfizető jogosult újabb belépési díj fizetése nélkül a szolgáltatás hozzáférési helyét a szolgáltató földrajzi szolgáltatásának területén belül elérhető más helyre és címre az áthelyezés költségének megfizetése ellenében áthelyeztetni. A hely és cím változása miatt az Előfizetői Szerződést módosítani kell.

### 4.4.2. Számlázási cím módosítása :

Módosítani kell az Előfizetői Szerződést, ha a számlázási cím, illetőleg a díjfizetés módja (készpénz, átutalás) megváltozik.

### 4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások :

Ha az Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak; vagy az Általános Szerződési Feltételek a

hírközlési hatóság jóváhagyásával módosulnak, vagy az árak változnak, erről a Szolgáltató az Előfizetőt köteles írásban értesíteni.

Az általános szerződési feltétel vagy más tájékoztatás módosítása annak hatálybalépése előtt 15 nappal az ügyfélszolgálati irodában kerül közzétételre, valamint a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget téve írásbeli értesítéssel elektronikus levélben vagy távközlési úton, az értesítendő előfizetők körétől függően a megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, mely egyidejűleg az ügyfélszolgálaton is közzétételre kerül.

Az értesítés tartalmazza:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybevett előfizetői díjat módosítja, akkor a módosított díj összegét.

Szerződés módosítás másik fél tudomásul vételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formája az alábbiak: amennyiben az előfizető a szerződés módosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől /kézhezvételtől/ számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességgel befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

#### 4.4.4. Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében:

Ha az Előfizető adataiban az Előfizetési Szerződésben foglaltakhoz képest változás következik be, Előfizető köteles az adatváltozást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak, a Szolgáltató pedig 15 napon belül köteles azt nyilvántartásaiban átvezetni.

#### 4.5 Előfizetői Szerződés felmondása megszűnése:

A szerződés megszűnik, ha:

- a, azt az előfizető felmondja,
- b, azt a szolgáltató felmondja,
- c, a szolgáltató jogutód nélkül megszűnik,
- d, a szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- e, előfizető jogutód nélkül megszűnik
- f, természetes személy előfizető meghalt és nincs előfizetői jogviszonyt fenntartó örökös, vagy eltartó.

##### 4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről:

Előfizetői Szerződést az Előfizető indoklás nélkül, 8 napos felmondási idővel írásban bármikor felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája címére kell eljuttatni.

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

Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az előfizető szerződésszegése esetén írásban, /tértivevényes levélben/ indoklással mondhatja fel.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap az alábbiak kivételével:

- a. Szolgáltató az előfizetési szerződés megszegése esetén az előfizetési szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha
  - az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetés-szerű működését és ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,



- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- az előfizető az előfizetési szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

b. A szolgáltató előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki

#### 4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése:

Határozott idejű szerződés a szerződés szerinti időpontban, illetőleg határozott időtartam utolsó napján szűnik meg, egyidejűleg a szerződésből eredő minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve ha a felek a határozott idejű szerződésben ettől eltérően rendelkeznek.

#### 4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése:

Határozatlan időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a 4.5.1, illetve 4.5.2 szerinti felmondási idő leteltének napján, az azonnali hatállyal felmondott szerződés pedig a kézhezvétel napján szűnik meg. Megszűnés időpontjában a szerződésből eredő minden fizetési kötelezettség esedékessé válik

#### 4.5.5. A szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

Előfizető az előfizetési díjat a szerződés megszűnésének hónapja utolsó napjáig tartozik megfizetni. Az esetleges túlfizetés összegét a Szolgáltató visszatéríti. Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató nem téríti vissza az egyszeri belépési díjat.

## V.

### A Szerződő felek jogai és kötelezettségei

#### 5.1. Az Előfizető jogai:

##### 5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem:

Az Előfizetőt adatai kezelése során megilleti az adatvédelem joga.

##### 5.1.2. Betekintési jog:

Az Előfizetőt megilleti a betekintési jog a Szolgáltató reá vonatkozó nyilvántartásába, adatkezelésébe, továbbá az Általános Szerződési Feltételekbe, díjszabásba. Ezt a jogát írásban harmadik személyre ruházhatja.

##### 5.1.3. A használat átengedése más részére:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét átengedheti a hozzáférési ponttal érintett ingatlan (lakás) bérlőjének, használójának, de átvezetéssel nem biztosíthat használatot más ingatlan, lakás birtokosának (tulajdonos, lakó stb.)

#### 5.2. A Szolgáltató jogai:

##### 5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása:

A Szolgáltató jogosult az Előfizető nyilvántartására, az Előfizetői Szerződésbe foglalt adatok kezelésére.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése:

A Szolgáltató előfizetői forgalom megfigyelést nem végez.

5.3. Előfizető kötelezettségei:

5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása:

Előfizető köteles gondoskodni a végberendezés szabályszerű csatlakoztatásáról.

5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége:

A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképességének biztosítása az Előfizető kötelezettsége.

5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele:

Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató, illetőleg megbízottja a hozzáférési pontot ellenőrizze, továbbá az esetleges hibaelhárítást elvégezze.

5.3.4. Díjfizetés:

Előfizető köteles az előfizetési díjat az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerinti határidőben és összegben a Szolgáltatónak megfizetni.

5.4 Szolgáltató kötelességei:

5.4.1. Távközlési titoktartás:

Szolgáltató köteles a szolgáltatás karbantartás, ellenőrzés, hibaelhárítás során tudomására jutott, továbbá a nyilvántartásában kezelt adatokat, információkat a távközlési titoktartásra vonatkozó szabályok szerint titkosan kezelni, azokat csak a szolgáltatáshoz szükséges mértékben felhasználni, nem hozhatja harmadik személy tudomására, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a jogszabály eltérő kötelezettsége ró rá.

5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentés) eljárási rendje:

A Szolgáltató az előfizetőnek tájékoztatása, hibabejelentések felvétele és a készpénzes díjfizetési lehetőség biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, a Mágocs Szabadság u 39 szám alatti telephelyén. Az ügyfélszolgálat nyitvatartása hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig, péntek 8-12 óráig. Telefon 72/560-015, valamint 06/40/200-841.

Ügyfélszolgálati időn kívül a Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket üzenetrögzítőn lehetővé tenni, továbbá a készpénzes díjfizetésre nyitvatartó pénztári órákat előzetesen meghirdetni. Hibabejelentés tehető még [ugyfelszolgalat@magocsviz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@magocsviz.hu) e-mail címen is

A szolgáltató a hiba bejelentést nyilvántartásba veszi, nyilvántartás tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét, -
- a hiba jelenség leírását, -
- a hiba bejelentés időpontját /év, hónap, nap, óra/
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját /év, hónap, nap, óra/

Ha a javítás 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 kívüleső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a szolgáltató a hiba bejelentését követő 72 órán belül a hibát nem hárította el, úgy az előfizetőnek kötbért köteles fizetni a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A kötbér mértékéről a 249/2001. /XII. 18./ Kormányrendelet 17. §. rendelkezik.

#### 5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára:

Szolgáltató a bejelentett hibákat köteles a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a bejelentéstől számított 72 óra alatt elhárítani. Ha a hibaelhárítás indokoltan hosszabb időt vesz igénybe a Szolgáltató köteles erről az Előfizetőt értesíteni.

#### 5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

Ha a Szolgáltató a bejelentett hibák okának felkutatására, illetőleg gyors elhárítására saját szervezetében nem képes, úgy köteles haladéktalanul más, hasonló szolgáltatást nyújtó, de megfelelő felszereltséggel rendelkező szolgáltató közreműködését kérni. Ha a hiba a tápfeszültség, vagy a bérelt vonal szolgáltatójának tevékenységi körét érinti, úgy haladéktalanul kérni kell ezen szolgáltatótól a hiba elhárítását.

#### 5.4.5. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje:

Szolgáltató köteles a díjszabásban meghatározott havi előfizetési díjat az Előfizető számlázási címére számlázni. Előfizető kérésére azonban köteles lehetővé tenni a 3, 6 illetve 12 havi egyösszegű számlázást is, ha az Előfizető ilyen fizetési módot kér és vállal. Szolgáltató köteles lehetővé tenni pénztáránál a készpénzes díjfizetést, továbbá az Előfizetői Szerződésben megjelölt bankszámlára történő átutalást Előfizető választása szerint

Díjbeszedés rendje: /hónap első napjával a képújságban meghirdetve/

- készpénzfizetés esetén a képújságban meghirdetett időpontokban havonta 3 héten keresztül a hét 3 napján.
- Átutalással történő fizetés esetén az előfizető részére tárgyhó 5-én megküldött számla kiállítását követő 8 banki napon belül.

#### 5.4.6. Kártérítés:

Szolgáltató köteles az adott helyzetben minden tőle elvárhatót megtenni annak érdekében, hogy a szolgáltatás folyamatossága és megfelelő minősége mindenkor biztosított legyen.

#### 5.4.7. Adatszolgáltatás az előfizető számára:

Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a szükséges adatokat, információkat megadni.

## **VI. Szerződő felek felelőssége**

### 6.1. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése:

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és végberendezés meghibásodásából, nem szabványos (3.5 pont) végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából a Szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei:

Hozzáférési pont viszonteladása a 4.1.1 pont esetén kívül nem megengedett. Megszegése az Előfizetői Szerződés 4.5.2 pont szerinti azonnali felmondást vonja maga után.

6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése.

A hozzáférés jogosulatlan átengedése az 5.1.3 pont esetét kivéve minden más esetben szerződésszegésnek minősül, amely miatt a Szolgáltató felmondhatja a szerződést.

6.2. A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése:

Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed.

Előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető által megjelölt számú végberendezés a szolgáltató által a belépési díj ellenében kiépített csatlakozószakasz útján csatlakoztatható.

6.2.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés.

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítéséért a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárért felel. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn.

Mentesül a kárfelelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az adott helyzetben elvárható. A Szolgáltató a neki felróható késedelmes vagy hibás teljesítéséért kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik. A kötbér mértéke naponta a havi előfizetési díj egyharmada.

6.2.2. A díjszámlázás integritása:

Szolgáltató az esedékes díjakról a szolgáltatás megnevezését, díját tartalmazó számlát küld az Előfizetőnek, amelynek összegét az számlán feltüntetett időpontig befizetéssel, vagy banki átutalással kell kiegyenlíteni.

A Szolgáltató felel a számla teljességéért és helyességéért. Az Előfizető a számla összege ellen a befizetési határnapig reklamációval élhet. Ha a reklamáció megalapozott a szolgáltató a helyes összegről új számlát állít ki, amelyet az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie.

Ha az Előfizető már megfizetett számla összege ellen szóval fel és reklamációja megalapozott, a tévesen megállapított összeget (különbözet) a Szolgáltató az Előfizetőnek visszafizeti. Kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla megfizetésének időpontja, a kamat mértéke egyéni előfizetőnél a mindenkori jegybanki alapkamat, üzleti előfizetőnél a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

6.3. Vis major:

Sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek külső elháríthatatlan ok miatt következnek be. Az Előfizetői Szerződés tekintetében vis maiornak számítanak a háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés valamint a kormány, illetőleg hatóságok rendelkezésére tett intézkedések.

## **VII. Díjszabás**

### 7.1. A díjazás és számlázás alapelvei:

#### 7.1.1. Előfizetési díjak:

Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabása szerint köteles a szolgáltatónak megfizetni./2.sz melléklet/

Díjszabás a jelen Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan függeléke, amelynek tartalmaznia kell az egyszeri belépési díj havi előfizetési díjak, továbbá az eseti díja tételeit és mértékét.

Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a számlázás a mindenkor érvényes díjszabásban foglaltaknak megfelelően történjen.

Előfizetői Szerződésnek tartalmaznia kell a díjszabás szerint érvényes díjakat, amelyek változásairól a szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőket.

#### 7.1.2. Forgalmi díjak:

Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan forgalmi díjat nem számít fel.

### 7.2. Egyszeri díjak mértéke:

#### 7.2.1. Belépési díj:

Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséhez egyszeri belépési díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a díjszabás alapján Előfizetői Szerződés tartalmazza. /belépési díj fogalma:4.1.2 pont/

#### 7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak:

Előfizetőnek a szolgáltatás szünetelésének időtartamára előfizetési díjat nem, viszont ki,- illetőleg bekapcsolási díjat kell fizetnie a díjszabásban megállapított összegben.

#### 7.2.3. Egyszeri díjakban az Előfizetőt megillető kedvezmények:

**a,** A 4.1.1 pont szerinti elidegenítés esetén az új előfizető egyszeri belépési díjat nem fizet,

**b,** A 4.4.1 pont szerinti áthelyezés esetén az áthelyezési díj nem haladhatja meg az áthelyezéskor érvényes bekapcsolási díj 33 %-át akkor sem, ha új hozzáférési pont létesítése szükséges.

### 7.3. Hozzáférési díjak mértéke:

#### 7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetői díj):

Az alapszolgáltatás előfizetési díját a díjszabásban meghatározott mérték szerint köteles az Előfizető a Szolgáltatónak megfizetni.

Az előfizetési díj tartalmazza a Szolgáltató adattovábbítási költségeit és általános forgalmi adót.

7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai:

Az esetleges kiegészítő szolgáltatások díjait a felek eseti megállapodása határozza meg költség kalkuláció alapján.

7.4. Jeltovábbítási díjak:

7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai:

A szolgáltatás jeltovábbítási díját az előfizetési díj tartalmazza.

7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai:

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatást nem végez, jel tárolási, továbbítási díjat ezen a címen nem számláz.

7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja:

Számlázás módja és rendszeressége az 5.4.5 pont szerint történik. A Számlák kézbesítése készpénz fizetés esetén a befizetéssel egyidejűleg a Szolgáltató pénztárában, banki átutalás esetén a banki kivonat mellékleteként kerül az Előfizető részére átadásra.

## VIII.

### **Szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából**

8.1. Követelmények:

8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton:

Az előfizetői berendezéseknek a távközlési hálózatra történő rákapcsolására szolgáló előfizetői hozzáférési ponton a használhatóság érdekében a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályokban megállapított műszaki előírásokat köteles folyamatosan teljesíteni.

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

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

Ügyfél a helyi kábeltelevízió szolgáltató és Szolgáltató által közösen biztosított összeköttetés CPE-jéhez ethernet /IEEE802.3/ felületen csatlakozik. Az összeköttetésen keresztül IP protokoll szerint kapcsolódik Szolgáltató hálózatához.

Ügyfél berendezéséhez a DHCP protokoll publikus IP címet rendel, melynek használatával az Internet hálózat teljes jogú tagjává válik. Az IP cím mindig ugyanaz /Fix IP cím/. Az előfizetői szerződés szerint fix IP tartomány is rendelődhet Ügyfél berendezéséhez, melynek tagjait szabadon továbbadhatja további berendezései számára.

Az esetek 80%-ban garantált feltöltési / letöltési sebesség: 64 / 32 kb/s  
Bithiba arány: 0

#### 8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:

A szolgáltatásnak várakozás és zavarmentesnek kell lennie. Szolgáltató köteles felderíteni az esetleges zavaró körülmények okát és intézkedést tenni annak elhárítására.

#### 8.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma:

A szolgáltatás jellegére tekintettel a Szolgáltató a hozzáférési ponton nem állapít meg megengedett forgalmat.

#### 8.1.4. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje:

A Szolgáltató a szolgáltatásnak az Előfizető szempontjából történő megfelelése érdekében vállalja, hogy ügyfélszolgálat az előfizető által a szolgáltatással kapcsolatosan kért információkat, adatokat azonnal megadja a hibátlan működés, illetőleg a hiba legrövidebb időn belüli elhárítása érdekében pedig köteles az Általános szerződési Feltételekben meghatározottak szerint eljárni.

#### 8.2. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről:

Hibabejelentés esetén az Előfizető - elősegítendő a gyors elhárítást - tartozik a hiba részletes ismertetésével az ügyfélszolgálat részére.

#### 8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetési szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek mellett teheti meg a Szolgáltatónál az egyes Fogyasztóvédelmi Szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál.
- A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a köztük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket békés úton rendezik. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a hírközlési Hivatalhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, vagy a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez, majd bírósághoz fordulhatnak jogorvoslatért.
- Az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést /díj reklamáció/ haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a díj reklamációt a díj fizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díj fizetési határidő a díj reklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díj reklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egyébként a bejelentés elbírásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egyösszegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egyösszegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetés esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke a mindenkori banki alapkamat mértékével egyezik meg. Az Előfizető a díj reklamáció elutasítása esetén jogosult a területi Hírközlési Hivatal vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év alatt évülnek el. Ha a reklamációk előfizetői jogviszonyból eredő viták megegyezéssel nem rendezhetők, a felek a viták rendezésére a Szolgáltató telephelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

## **IX.**

### **Vegyes rendelkezések**

9.1 Előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyv, a Hírközlési törvény és végrehajtási rendeletei, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek irányadók.

9.2. Az Előfizetési Szerződés létrejöttét követően a Hírközlési törvény felhatalmazása alapján kiadott, vagy módosított, továbbá a szerződést érintő más jogszabály hatálybalépése az Előfizetői Szerződés módosulását is maga után vonja.

9.3 Szolgáltató tevékenységét a Hírközlési Felügyelet ellenőrzi. A jelen Általános szerződési feltételek és annak módosításai a hírközlési hatóság a szolgáltató bejelentése alapján a hírközlési hatóság nyilvántartásában megjelölt területre lépnek hatályba.

Mágocs 2008. november 20.

Mágocsvíz Nonprofit KFT.  
**Szolgáltató**

## **MELLÉKLETEK**



1. Egyedi előfizetői szerződés és mellékletei	18. oldal
2. Előfizetői nyilatkozat, megrendelő	25. oldal
3. Szolgáltatási díjak	27. oldal
4. Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat	28. oldal
5. Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	33. oldal
6. Az internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. Kormányrendelet (IX.12.) szerint	34. oldal

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS  
kábelhálózaton történő internet szolgáltatás igénybevételére

**1. Szerződő felek:**

**ELŐFIZETŐ:**

Név:..... Telefon szám:.....  
Lakcím/Székhely: 7342 Mágocs,.....  
Az előfizetés helye \*:7342 Mágocs,.....  
Anyja neve/Képviselő neve:.....  
Születési hely, idő/Cégbizjegyzékszám:.....  
Szig.szám/Adószám:.....  
Bakszámlaszám \*\*:.....  
Előfizető jellege:  egyéni  közületi  egyéb  
Igénybevétel jogcíme:  tulajdonos  bérlő  albérlő  hozzátartozó  
Díjfizetés módja:  ügyfélszolgálatnál készpénzben  banki átutalás

\* Csak akkor kell kitölteni, ha a lakcímmel nem egyezik

\*\* Átutalással történő fizetés esetén

**SZOLGÁLTATÓ:**

## Mágocsvíz Nonprofit KFT.

7342 Mágocs, Szabadság u. 39.  
Telefon:72/560-015, 06/40/200-841  
Adószám: 18309885-2-02  
Bankszámla szám: 71800123-11001971

### 2. A szerződés:

- 2.1 A Mágocsvíz Nonprofit KFT: /továbbiakban szolgáltató/ vállalja, hogy a Mágocs község területén kiépített hálózatát az MSZ 11458 sz. szabvány szerint üzemelteti és lehetőséget biztosít, hogy az igénybevevő /továbbiakban előfizető/ díj ellenében a hálózatra rácsatlakozzon és azt igényei szerint használja Mágocs község területén.
- 2.2 Az előfizető az adatlap aláírása esetén, mely a szerződés szerves részét képezi, veheti igénybe a szolgáltatást jelen szerződésben rögzítettek szerint.
- 2.3 Minden igénylő jogosult /amennyiben műszakilag megoldható/ az Internet szolgáltatás igénybevételére a belépési díj megfizetése és a szolgáltatási szerződés megkötése után.
- 2.4 Az előfizető kijelenti, hogy a szolgáltató ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEIT és díjrendszerét ismeri, annak jogi tartalmával tisztában van és azt magára nézve a szerződéses jogviszony fennállása alatt kötelezőnek ismeri el.

### I. Általános feltételek

- 3 A szerződés feltételei:
- 3.1 A szolgáltató vállalja, hogy a szerződés aláírása és az esedékes díj befizetése után a jelszolgáltatásra alkalmas hálózatot saját eszközeiből és az általa megszabott műszaki megoldás szerint az előfizető lakásán /telephelyén/ kialakítja /az előfizető 1 db készülékéig/ és gondoskodik a folyamatos jelszolgáltatás ellátásáról.
- 3.2 A beépítésre kerülő eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az átadott eszközök bármelyik elemének szétszerelése, megrongálása, leszerelése, vagy megsemmisítése jogellenes és kártérítési, szabálysértési eljárások megindítását vonja maga után. Az előfizető csak a saját lakásán kiépített csatlakozási pontra vásárolta meg a jelszolgáltatást, így nem jogosult harmadik fél részére történő jeltovábbításra. A rendszeren továbbított programok a szerzői jogvédelem szabályai alá tartoznak.
- 1.1.1 A szolgáltatót nem terheli felelősség a bérelt vonal szolgáltatójánál bekövetkezett külső zavarokból, idegen beavatkozásból, vevőkészülék meghibásodásából eredő vételi hibákért, valamint az ide vonatkozó törvények változásából eredő változásért.
- 3.4 A hálózat karbantartásának, korszerűsítésének kötelezettsége és meghibásodás esetén a hiba elhárításának kötelezettsége a szolgáltatót terheli, kivéve ha az szándékos rongálás következménye, mert abban az esetben a javítás költsége a felrőhatóságtól függetlenül az előfizetőt terheli.

### II. Az előfizetési díj

- 3.5 A díj mértéke: Egyéni előfizetőnél 3.900.-FT, közületi előfizetőnél 10.900.-Ft, egyéb előfizetőnél egyedi díjszabás. Az előfizetési díj korlátlan internet hozzáférés mellett, a karbantartás, a Hírközlési Felügyeletnek és a bérelt vonal szolgáltatójának fizetendő térítési díjakat és az ÁFA-t is tartalmazza.
- 3.6 A havi előfizetési díj a szolgáltatás igénybevételének megkezdésétől esedékes. A díjat az előfizető a szolgáltató pénztárában számla ellenében, vagy az előfizető folyószámláját vezető bankfióknál leadott átutalási megbízással egyenlítheti ki.
- 3.7 A szolgáltató jogosult a díjat megváltoztatni, ha a szolgáltatást bővíti, vagy a bérelt vonal szolgáltatója díjat változtat, a Hírközlési Felügyelet, díjában változás történik, valamint az ÁFA mértéke megváltozik. Az előfizetési díj az előbbieken kívül minden évben felülvizsgálatra kerül és a költségek változásával arányos mértékű korrekció kerül érvényesítésre. A díjváltoztatások a szolgáltató értesítése szerint lépnek hatályba.

### III. A felek együttműködési kötelezettsége

- 3.8 A szolgáltató a díjváltozás mértékéről az előfizetőt előzetesen a szolgáltató pénztárában elhelyezett tájékoztatón és a képűságon keresztül értesíteni köteles 15 nappal a tervezett változás bevezetése előtt. Ez a tájékoztatói kötelezettség vonatkozik a hozzáférés megváltoztatása esetén is.
- 3.9 Az előfizető, amennyiben adataiban változás következik be, a változás előtt 15 nappal köteles azt bejelenteni /lakáscsere, bérlő, vagy tulajdonos személyének megváltozása/ és kérni a szolgáltatás megszüntetését. Ha az előfizető a bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget és a lakás továbbra is a rendszerről üzemel az üzemelési díj továbbra is az előfizetőt terheli addig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz. Új megrendelő szerződés kötésének lehetősége a lakásba költözés igazolásának időpontjától kezdődik.
- 3.10 Lakás vásárlás, öröklés esetén a meglévő kábeltelevíziós jog /Internet hozzáférési jog is egyben/ amennyiben a műszaki feltételek adottak az új lakásba átvihető annak terheivel együtt. A kábeltelevíziós jog átruházható lakás csere, adásvétel, öröklés esetén az új tulajdonosnak az összes terheivel együtt akár visszamenőleg is.
- 3.11. A felek megállapodnak abban, hogy a szerződés teljesítése érdekében a szolgáltató köteles karbantartani a rendszert az előfizető szükségtelen háborítása nélkül. Az előfizető köteles tudomásul venni, hogy a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a szolgáltató, ill. annak megbízottja javíthatja és tarthatja karban, vállalja, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges és a szolgáltató tulajdonát képező eszközöknek a használatában lévő ingatlanon biztosítja, azok szándékos, vagy gondatlan rongálását megakadályozza és biztosítja a szolgáltató általi ellenőrzését, a lakásba való bejutás lehetőségét hibaelhárítás, vagy a hálózat ellenőrzése végett.

### IV. A szerződés létrejötte, időtartama, szüneteltetése

- 4.1 A szolgáltatási szerződés az aláírás napján határozatlan időre, de minimum egy évre jön létre és az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatótól az Internet szolgáltatást legalább egy éven keresztül igénybe veszi, így a szolgáltató az előfizető részére díjmentesen biztosítja az összekapcsoláshoz szükséges berendezést /modemet/.
- 1.1.1 Az előfizető kérheti a szolgáltatás szüneteltetését a szolgáltatótól. A szüneteltetést a szolgáltató irodájában személyesen lehet bejelenteni. A szüneteltetés csak a hónap első napján kezdődhet és csak teljes hónapra szólhat, pontos kezdetét és végét a mellékelt adatlapon kell megjelölni.

### V. A szerződés megszűnése

- 5.1 A szerződés megszűnhet: a. közös megegyezéssel; b. rendes felmondással; c. azonnali hatályú felmondással
- 1.3 A szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- 1.4 Az előfizető a szerződés azonnali hatállyal felmondhatja, ha a szolgáltató/ különös tekintettel a jelszolgáltatási kötelezettségére/ önhibájából nem teljesíti, illetve a jelzett hibát 72 órán belül nem javítja ki.
- 1.5 A szolgáltató azonnali hatállyal felmondja a szerződést, ha az előfizető e szerződésben vállalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, különösen ha az esedékes díjat határidőre nem fizeti meg, ha a hálózatot szándékosan megrongálja, a megrendelőlaptól eltérően vételezi, illetve harmadik fél részére továbbítja a szolgáltatást. A szerződés fentiek miatti megszűnése esetén az előfizető kikapcsolásra kerül a kábeltelevíziós és az Internet hálózatról is. A szolgáltatás újbóli megindításának feltétele, hogy a tőle még be nem hajtott tartozását megfizesse, valamint az addig már felmerült költségeket. A díjfizetés elmaradása, vagy késedelmes megfizetése a szolgáltatás felfüggesztését vonja maga után. Ha a fizetés, vagy késedelmes fizetés időtartama meghaladja az egy évet, akkor az előfizető a kábeltelevíziós /Internetes/ jogosultságát elveszti. Ismételt belépés csak a hátralék és az új belépési díj befizetése után lehetséges. Szándékos rongálás esetén, annak súlyosságától függően a szolgáltató kártérítést követelhet és az előfizető kábeltelevíziós /Internetes/ jogfolytonosságát megszüntetheti.
- 1.6 A szerződés megszűnése esetén a felek a szolgáltató nyilvántartása alapján elszámolnak egymással, az előfizető a tartozását köteles haladéktalanul megfizetni és lehetővé tenni a szolgáltatónak a lakásába /telephelyére/ való bejutást az ott lévő eszközeinek leszerelésére.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. Vonatkozó rendelkezései és az általános szerződési feltételekben foglaltak az irányadók. Az általános szerződési feltételek a szolgáltató irodájában /MágoCs, Szabadság u. 39. / nyitvatartási időben /hétköznap naponta 8-16 óra között/ megtekinthető.

A szerződést a szerződő felek elolvasták, értelmezték és mivel az akaratukkal mindenben egyezett jóváhagyólag aláírták.

MágoCs, 200.....

.....  
előfizető

.....  
szolgáltató

## KIVONAT A MÁGOCSI KMJR-N TÖRTÉNŐ INTERNET SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEIBŐL / Egyedi előfizetői szerződés melléklete /

A szolgáltató megnevezése: MágoCsvíz Nonprofit KFT, 7342 MágoCs, Szabadság u. 39.

Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentés) eljárási rendje:

A Szolgáltató az előfizetőnek tájékoztatása, hibabejelentések felvétele és a készpénzes díjfizetési lehetőség biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, a MágoCs Szabadság u 39 szám alatti telephelyén. Az ügyfélszolgálat nyitvatartása hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig, péntek 8-12 óráig. Telefon 72/560-015. Ügyfélszolgálati időn kívül a Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket üzenetrögzítőn lehetővé tenni, továbbá a készpénzes díjfizetésre nyitvatartó pénztári órákat előzetesen meghirdetni. Hibabejelentés tehető még a 30/560-10-50, 40/200-841 telefonon és az [ugyfelszolgalat@magocsviz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@magocsviz.hu) e-mail címen is.

A szolgáltató a hiba bejelentést nyilvántartásba veszi, nyilvántartás tartalmazza:

- VIII. az előfizető értesítési címét, -
- IX. a hiba jelenség leírását, -
- X. a hiba bejelentés időpontját /év, hónap, nap, óra/
- XI. a hiba okát,

XII. a hiba elhárításának módját és időpontját /év, hónap, nap, óra/

Ha a javítás 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 kívüleső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a szolgáltató a hiba bejelentését követő 72 órában a hibát nem hárította el, úgy az előfizetőnek kötbért köteles fizetni a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A kötbér mértékéről a 249/2001. /XII. 18./ Kormányrendelet 17. §. rendelkezik.

Az előfizetői szerződés módosítása:

A szolgáltatás-hozzáférési helyének és/vagy címzésének változtatása.

Az Előfizető jogosult újabb belépési díj fizetése nélkül a szolgáltatás hozzáférési helyét a szolgáltató földrajzi szolgáltatásának területén belül elérhető más helyre és címre az áthelyezés költségének megfizetése ellenében áthelyeztetni. A hely és cím változása miatt az Előfizetői Szerződést módosítani kell.

Számlázási cím módosítása:

Módosítani kell az Előfizetői Szerződést, ha a számlázási cím, illetőleg a díjfizetés módja (készpénz, átutalás) megváltozik.

A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások:

Ha az Előfizetői Szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak; vagy az Általános Szerződési Feltételek a hírközlési hatóság jóváhagyásával módosulnak, vagy az árak változnak, erről a Szolgáltató az Előfizetőt köteles írásban értesíteni. Az általános szerződési feltétel vagy más tájékoztatás módosítása annak hatálybalépése előtt 15 nappal az ügyfélszolgálati irodában kerül közzétételre, valamint a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget téve írásbeli

értesítéssel elektronikus levélben vagy távközlési úton, az értesítendő előfizetők körétől függően a megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, mely egyidejűleg az ügyfélszolgálaton is közzétételre kerül.

Az értesítés tartalmazza:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybevett előfizetői díjat módosítja, akkor a módosított díj összegét.

Szerződés módosítás másik fél tudomásul vételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formája az alábbiak: amennyiben az előfizető a szerződés módosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől /kézhezvételtől/ számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében:

Ha az Előfizető adataiban az Előfizetési Szerződésben foglaltakhoz képest változás következik be, Előfizető köteles az adatváltozást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak, a Szolgáltató pedig 15 napon belül köteles azt nyilvántartásaiban átvezetni.

Előfizetői Szerződés felmondása megszűnése:

A szerződés megszűnik, ha:

- a, azt az előfizető felmondja,
- b, azt a szolgáltató felmondja,
- c, a szolgáltató jogutód nélkül megszűnik,
- d, a szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- e, előfizető jogutód nélkül megszűnik
- f, természetes személy előfizető meghalt és nincs előfizetői jogviszonyt fenntartó örökös, vagy eltartó.

A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről:

Előfizetői Szerződést az Előfizető indoklás nélkül, 8 napos felmondási idővel írásban bármikor felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája címére kell eljuttatni.

A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről:

Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az előfizető szerződésszegése esetén írásban, /tértivevényes levélben/ indoklással mondhatja fel. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap az alábbiak kivételével:

- a. Szolgáltató az előfizetési szerződés megszegése esetén az előfizetési szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha
  - az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg,-
  - az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - az előfizető az előfizetési szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- b. A szolgáltató előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki

A határozott idejű szerződés megszűnése:

Határozott idejű szerződés a szerződés szerinti időpontban, illetőleg határozott időtartam utolsó napján szűnik meg, egyidejűleg a szerződésből eredő minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve ha a felek a határozott idejű szerződésben ettől eltérően rendelkeznek.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése:

Határozatlan időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a 4.5.1, illetve 4.5.2 szerinti felmondási idő leteltének napján, az azonnali hatállyal felmondott szerződés pedig a kézhezvétel napján szűnik meg. Megszűnés időpontjában a szerződésből eredő minden fizetési kötelezettség esedékessé válik

A szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

Előfizető az előfizetési díjat a szerződés megszűnésének hónapja utolsó napjáig tartozik megfizetni. Az esetleges túlfizetés összegét a Szolgáltató visszatéríti. Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató nem téríti vissza az egyszeri belépési díjat.

A szolgáltatás szüneteltetése:

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás átmeneti szüneteltetésére, ha az üzemzavar felújítás, hálózat átépítés miatt indokolt. Előzetesen 15 nappal köteles értesíteni az Előfizetőt az átmeneti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról /ez nem lehet több 5 napnál/. Az értesítés módja a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztve, illetve a képvítségben történik. A szolgáltatás más esetekben nem szünetel.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára:

Szolgáltató a bejelentett hibákat köteles a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a bejelentéstől számított 72 óra alatt elhárítani. Ha a hibaelhárítás indokoltan hosszabb időt vesz igénybe a Szolgáltató köteles erről az Előfizetőt értesíteni.

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

Ha a Szolgáltató a bejelentett hibák okának felkutatására, illetőleg gyors elhárítására saját szervezetében nem képes, úgy köteles haladéktalanul más, hasonló szolgáltatást nyújtó, de megfelelő felszereltséggel rendelkező szolgáltató közreműködését kérni. Ha a hiba a tápfeszültség szolgáltatójának tevékenységi körét érinti, úgy haladéktalanul kérni kell ezen szolgáltatótól a hiba elhárítását.

Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje:

Szolgáltató köteles a díjszabásban meghatározott havi előfizetési díjat az Előfizető számlázási címére számlázni. Előfizető kérésére azonban köteles lehetővé tenni a 3, 6 illetve 12 havi egyösszegű számlázást is, ha az Előfizető ilyen fizetési módot kér és vállal. Szolgáltató köteles lehetővé tenni pénztáránál a készpénzes díjfizetést, továbbá az Előfizetői Szerződésben megjelölt bankszámlára történő átutalást Előfizető választása szerint

Díjbeszedés rendje: /hónap első napjával a képujságban meghirdetve/  
VIII. késpénzfizetés esetén a képujságban meghirdetett időpontokban havonta 3 héten keresztül a hét 3 napján.

IX. Átutalással történő fizetés esetén az előfizető részére tárgyhó 5-én megküldött számla kiállítását követő 8 banki napon belül.

#### Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetési szerződésben tájékoztatni arról, hogy VIII. az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek mellett teheti meg a Szolgáltatónál az egyes Fogyasztóvédelmi Szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál.

IX. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a köztük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket békés úton rendezik. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a hírközlési Hivatalhoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, vagy a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez, majd bírósághoz fordulhatnak jogorvoslatért.

X. Az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést /díj reklamáció/ haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. Ha az Előfizető a díj reklamációt a díj fizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díj fizetési határidő a díj reklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a díj reklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával egyébként a bejelentés elbírásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egyösszegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egyösszegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke a mindenkori banki alapkamat mértékével egyezik meg. Az Előfizető a díj reklamáció elutasítása esetén jogosult a területi Hírközlési Hivatal vizsgálatát kérni. Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év alatt évülnek el. Ha a reklamációk előfizetői jogviszonyból eredő viták megegyezéssel nem rendezhetők, a felek a viták rendezésére a Szolgáltató telephelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

A szolgáltatások részletes leírása: ÁSZF 3. oldal

Díjszabás: ÁSZF 12. oldal, 23. oldal

Minőségi célértékek: ÁSZF 25-26. oldal

### **Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek**

**/AUP – Acceptable Use Policy/**

**/ az egyedi előfizetői szerződés melléklete/**

#### **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevehető ügyfelek védelmét szolgálják, azáltal, hogy védik a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását a rosszhiszemű, tudatlan vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott abuse @<szolgáltató>.hu e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

#### **2. A hálózathasználati irányelvek alapelve:**

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

#### **3. Általános hálózathasználati irányelvek:**

**3.1.** Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

**3.2.** Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

**3.3.** Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

**3.4.** Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató /beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is/ szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

**3.5.** Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

**3.6.** Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

**3.7.** Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése /Denial of Service/ a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybevételével.

**3.8.** Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

**3.9.** Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül /pl. tilos kalóz szoftverek átvitele/.

**3.10.** Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

**3.11.** Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt, vagy törvényt sért.

**3.12.** Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés /sniffing/.

A szolgáltató bizonyos esetekben /például biztonsági incidensek kezelésekor/ jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél /pl. számítógépes betörés megakadályozása/ megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek:**

**4.1.** Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek /együttesen spam/ küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli. /1. Elektronikus kereskedelmi törvény/.

**4.2.** Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybevett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

**4.3.** Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

**4.4.** Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával /mail bombing/.

**4.5.** Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést /chain letters, olyan üzenet, mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak/, vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

**4.6.** A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

**4.7.** Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei:**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt /avagy „contact” személyt/, akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét /”contact” információ/ még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A „contact” információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

#### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek:**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott /indokolatlan mértékű/ igénybevétele, vagy ezekkel való visszaélés akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára is negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása:**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen /lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web oldal/ elérhető lesz.

### Előfizetői nyilatkozat:

Tudomásul veszem, hogy a szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános szerződési feltételek mellékletében szereplő Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat szerint jár el.

Személyes adataimat a szolgáltató marketing céljára /sorsolások, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb/ történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezt a nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál bármikor megváltoztathatom.

Igen

Nem

Személyes adataimat harmadik fél marketing céljaira /tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb. / történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezt a nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál bármikor megváltoztathatom.

Igen

Nem

Mágocs, 200.....

.....  
előfizető



## MEGRENDELŐ

Alulírott .....  
megrendelem a MÁGOCSVÍZ Nonprofit KFT. által üzemeltetett kábeltelevízió hálózatán az internet hozzáférést.

- lakossági\*: (korlátlan Internet adatforgalom, le:1Mb/sec, fel:128Kb/sec sávszélesség mellett, az esetek 80%-ban garantáltan elérhető le/feltöltési sebesség: 64/32kbit/s. E-mail cím: 2 db, Web tárhely: 25 MB) havi 3.900.Ft

- közületi\* : (korlátlan Internet adatforgalom, le:1Mb/sec, fel:128kb/sec sávszélesség mellett, az esetek 80%-ban garantáltan elérhető le/feltöltési sebesség 64/32 kbit/s. E-mail cím: 6 db, Web tárhely: 25 MB) 10.900.-Ft /

Választott E-mail cím:.....@ magocs.hu

Választott E-mail cím:.....@ magocs.hu

Egyszeri belépési díj, /amennyiben nem korábbi előfizető/ 25.000.-Ft

(\*megfelelő aláhúzendó)

Kelt:.....

.....  
**megrendelő**

Az árak forintban értendők és tartalmazzák a 20 %-os ÁFÁ-t.

## **MÁGOCS KMJR 2010. ÉVI INTERNET SZOLGÁLTATÁSI DÍJAI**

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>2010. évi bruttó ár /Ft/</b>
Előfizetői hozzáférési pont kiépítése: /belépési díj/	<b>25.000</b>

<p>Internet szolgáltatás /lakossági/ /Ft/hó/:</p> <p>Sávszélesség: le:1Mb/sec, fel:128kb/sec</p> <p>Garantált le,- és feltöltési sebesség: 64/32kb/sec</p>	<b>3.900</b>
<p>Internet szolgáltatás /közületi/ /Ft/hó/:</p> <p>Sávszélesség: le:1Mb/sec, fel: 128kb/sec</p> <p>Garantált le,- és feltöltési sebesség: 64/32kb/sec</p>	<b>10.900</b>

## Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, azok tárolásának továbbításának esetei

a. A kötelező /jogszabályban előírt, illetve biztosított jog/ adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

/1/ a hírközlésről szóló 2001. évi XL. Törvény /a továbbiakban: Hkt./ 59. §. szerint az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából:

a./ az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei, úgymint

a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről szóló 253/2001. /XII. 18./ Kormányrendelet /a továbbiakban: Korm.r./ 6. §. /4/ szerint

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám

b./ a szolgáltatás hozzáférési pont címe

c./ az igénybe vett szolgáltatás(ok) neve, az igénybevétel dátuma

d./ a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok

e./ az előfizetői szerződés felmondásának eseményei

A Szolgáltató az a./ pontbeli adatokat a szerződés megszűnéséig, a b./ pontbeli adatokat a számla teljesítéséig, illetőleg a díjtartozásból eredő igények Hkt. 16. §. /2/ bekezdés szerint elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja

a./ azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik

b./ a számlázási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére

c./ a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságoknak.

/2/ a Korm.r. 16. §. /2/ szerint a hírközlési szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása, illetve a bejelentett hibák elhárításának figyelemmel kísérése céljából:

- az Előfizető neve, értesítési címe, illetve telefonszáma
- a hibajelenség leírása
- a hibajelentés időpontja
- a hiba oka
- a hiba elhárításának módja és időpontja
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja

A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja

a./ azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik

b./ a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

/3/ a Korm.r. 14. §. /2/ szerint a hírközlési szolgáltatással kapcsolatos panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából:

- az Előfizető neve, értesítési címe, illetve telefonszáma
- a panaszbejelentés /díjreklamáció/ leírása
- a bejelentés időpontja
- a bejelentés kivizsgálásának eredménye
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

A Szolgáltató az adatokat a panasz elintézését követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig, vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja

- a./ azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b./ a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

1.2. Az Előfizető hozzájárulásával történő adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt adatok a következők:

/1/ a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk /műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűségakciók, nyereménysorsolások, stb./ küldésével az Előfizetők folyamatos, illetve eseti tájékoztatása céljából:

- a./ az Előfizető neve, értesítési címe
- b./ a szolgáltatás hozzáférési pont címe
- c./ az igénybe vett szolgáltatás(ok) neve, az igénybevétel kezdő dátuma

A Szolgáltató az adatokat a szerződés megszűnését követő 6 hónapig kezelheti.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik.

/2/ a Szolgáltató által nyilvántartott adatok harmadik fél számára történő átadása a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal

kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából:

- a./ az Előfizető neve, értesítési címe
- b./ a szolgáltatás hozzáférési pont címe
- c./ az igénybe vett szolgáltatás(ok) neve, az igénybevétel kezdő dátuma

A Szolgáltató az adatokat a szerződés megszűnéséig kezelheti.

A Szolgáltató a fenti adatokat átadhatja az azt igénylő partnereinek.

## **2. Az Előfizető hozzájárulásának megszerzése és módosításának joga**

/1/ A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelési jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

/2/ Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a./ az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal
- b./ egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

/3/ Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett, vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

/4/ Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

## **3./ A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

/1/ A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

/2/ A Hkt. 57. §. szerint a titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

## **4. Az adatok védelme**

/1/ A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

/2/ A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

/3/ A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

/4/ A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

/5/ A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listát el kell égetni, vagy más módon /iratmegsemmisítővel/ ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

## **5. Az adatvédelmi felelős**

/1/ A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kusztor Csaba

beosztása: ügyvezető

elérhetősége: 06-30/560-10-50

/2/ Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani:

a./ azt, hogy a Szolgáltató és megbízottjai minden dolgozója az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa

b./ az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit

c./ jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők részére az ügyfélszolgálati irodában való, bárki számára történő nyilvános elérhetőségét.

## **Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

### **A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén:**

Hírközlési Területi Hivatal Pécsi Iroda

7624. Pécs, Alkotmány u. 53. /levélcím: 7601. Pécs, Pf.: 459./

Tel: /72/ 508-800

### **2. Az ügyfélszolgálat működtetésével /panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb./ kapcsolatos vita esetén:**

NFH Dél-dunántúli Reg. Felügyelősége Pécs

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16

Tel: /72/ 510-790

### **VIII. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

Gazdasági Versenyhivatal

1054. Budapest V., Alkotmány u. 5. /levélcím: 1245. Budapest 5. Pf.: 1036./

Tel: /1/ 472-8900



**VIII. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén**

MÁGOCS KÖZSÉG JEGYZŐJE

**VIII. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Városi Bíróság Komló

**6. sz. melléklet**

**Az internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008.(XII.22.) Kormányrendelet szerint**

<i>Minőségi mutató megnevezése</i>	<i>Vállalt célérték</i>	<i>Vállalt minimál érték</i>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %	95 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a./ A szolgáltatás egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen	1500 perc	1500 perc
b./ Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	6000 perc	6000 perc
Az esetek 80%-ban garantált le/feltöltési sebesség	64/32 (kbit/s)/(kbit/s)	64/32 (kbit/s)/(kbit/s)
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0

<i>Minőségi mutató megnevezése</i>	<i>Vállalt célérték</i>	<i>Vállalt minimál érték</i>
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95%	95%

### **Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

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

#### **Értelmező kiegészítések:**

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

#### **Kizárt esetek:**

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

#### **A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések /teljesült megrendelések/ kerülnek felhasználásra. A következő év/ek/re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

#### **Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

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

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában /óra/.

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

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

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:**

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

**Az alapadatok forrása:**

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

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

**Kizárt esetek:**

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

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

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

Az alapadatok forrása:

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

**Minőségi mutató /RA/ származtatása:**

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

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

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

 **$RA=(1-(SZKT/SZT))*100$** 

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

**Ide tartozik:**

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés /azaz váratlan meghibásodás miatti/.

**Nem tartozik ide:**

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

**A mért jellemzők:**

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

**Az alapadatok forrása:**

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

**Ide tartozik:**

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés /azaz váratlan meghibásodás miatti/.

**Nem tartozik ide:**

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

**A mért jellemzők:**

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

**Az alapadatok forrása:**

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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

**6. A garantált /átlagosan elvárható/ le- és feltöltési sebesség:** Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. /kbit/s /kbit/s/.

**Értelmező kiegészítések:**

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le- és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver/ek/en kerülnek elvégzésre. /A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP /FTP/ forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak /http, mail, stb./ A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A

tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

**A mért jellemzők:**

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási /szolgáltató-előfizetői irány/ sebesség /kbit/s/

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

**Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

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

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

**A mért jellemzők:**

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/.

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

**Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok.

**Minőségi mutató származtatása:**

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

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

**Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj/ak/ összegét vitatja,

**Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezővel / információkéréssel/,
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

**A mért jellemzők:**

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

a./ a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,

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

**Minőségi mutató származtatása:**

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