



**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET  
HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

*Készült: 2003. március 01.*

*Az utolsó módosítás hatályos: 2010. november 15-től*

## Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, székhelye.....	4
2. A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja .....	4
3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	4
3.1 A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:.....	4
3.1.1 SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása.....	4
3.1.2 A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:.....	4
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	4
4.1 Az előfizetői szerződés megkötése .....	4
4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése.....	4
4.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	5
4.1.3 A megrendelő szerződéskötési ajánlatát a szolgáltató jogosult visszautasítani.....	5
4.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai.....	5
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték) .....	5
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	5
6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei.....	5
6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	6
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak .....	6
7.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	6
7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte .....	6
7.3 A legrövidebb szerződéses időszak .....	6
8. Az előfizetői szerződés módosítása .....	7
8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei.....	7
8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés).....	7
8.1.2 Számlázási cím módosítása .....	7
8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás).....	7
8.1.4 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat visszavonási módja, a nyilatkozat módosításának feltételei ...	7
8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása .....	8
8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások .....	8
8.2.2 Az előfizetői hívószám megváltoztatása.....	8
9. Az előfizető szolgáltatás szünetelése.....	9
9.1 A szünetelés esetei .....	9
9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés.....	9
9.1.2 Szünetelés az előfizető kérésére .....	9
9.1.3 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése .....	9
9.1.4 Vis major.....	10
9.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama .....	10
9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke.....	10
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei.....	10
10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....	10
11. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése, megszüntetése .....	10
11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése .....	10
11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről .....	11
11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről .....	11
11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére.....	12
11.5 Leszerelés.....	12
12. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	12
12.1 Hibabejelentés (Technikai Ügyfélszolgálat).....	12
12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek.....	12
12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete .....	13
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése.....	13
13.1 Az ügyfélszolgálat működése.....	13
13.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése.....	13
13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.....	14
13.4 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése .....	14

13.5 Az igények elévülése .....	14
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	14
14.1 Kötbér .....	15
14.2 Kártérítés .....	15
14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés .....	15
14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	16
14.4.1 Hibás teljesítés .....	16
14.4.2 Kártérítés.....	16
14.5 Az előfizető által okozott hiba.....	16
15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	16
16. Adatkezelés, adatbiztonság .....	16
16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre .....	16
16.2 Az adatok tárolásának időtartama .....	17
16.3 Az adatok továbbításának feltételei.....	17
16.3.1 Jogszabályon illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás .....	17
16.3.2 Adatátadás hivatalos vagy más szervek részére .....	18
16.3.3 Adatátadás más hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése .....	18
16.4 Az adatok kezelésének jogcíme .....	18
16.4.1 Kötelező adatkezelés.....	18
16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés.....	18
16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény és az adat kezelésének célja .....	18
17. A szolgáltató és az előfizető felelőssége.....	19
17.1 Az előfizető felelőssége .....	19
17.1.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata.....	19
17.1.2 Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége.....	19
17.1.3 Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban.....	19
17.1.4 Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért.....	19
17.1.5 Biztonság .....	19
17.1.6 Jelszó titok és védelem.....	20
17.2 Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért.....	20
17.2.1 Általános felelősségi szabályok.....	20
17.2.2 A felelősség alóli mentesülés esetei.....	20
17.3 Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő szolgáltatásról .....	21
17. 4 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi Tájékoztató .....	22
18. Az előfizetői szolgáltatások díja .....	22
18.1 Egyszeri díjak.....	22
18.2 Rendszeres díjak.....	22
18.3 Díjazási időszak.....	22
18.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	23
18.5 A díjfizetés és számlázás módja .....	23
18.5.1. A díjfizetés alapja .....	23
18.5.2 A díjfizetés módja .....	23
18.5.3 Előfizető igénye szerinti előre fizetett díj megfizetése.....	23
19. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	23
20. Tájékoztatási kötelezettség a telefonszám-hordozás és más telefonszolgáltató választásának esetén .....	23
21. A közvetítőválasztással kapcsolatos szabály .....	24
22. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	24
23. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	24

## **Mellékletek**

1. számú melléklet: A szolgáltatások leírása
2. számú melléklet: Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből
3. számú melléklet: Szerződés
4. számú melléklet: A Szolgáltatások Díjszabása
5. számú melléklet: Az Internet Használat Alapelvei
6. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi célértékei

## **1. A szolgáltató neve, székhelye**

A szolgáltató neve: H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.  
A szolgáltató neve röviden: H1 Telekom Kft.  
A szolgáltató székhelye: 2051 Biatorbágy, Szent László utca 34.  
A szolgáltató telephelye: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

## **2. A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja**

Az ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.  
Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-16.30  
Telefonszám: 06 1 372 7777; 1294; Telefax: 06 1 372 7772  
E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)  
Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

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

### **3.1 A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:**

#### **3.1.1 SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása**

- (a) ADSL alapú Internet hozzáférés,
- (b) bérelt vonali Internet hozzáférés,
- (c) Internet hozzáférés betárcsázással (dial-up),
- (d) E-mail szolgáltatás;
- (e) Domain név szolgáltatás;

#### **3.1.2 A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:**

- (a) web design;
- (b) mail-relay szolgáltatás;
- (c) csoportos e-mail szolgáltatás;
- (d) tűzfal-szolgáltatás;
- (e) rendszerintegrációs tevékenység;
- (f) vírusszűrés;
- (g) szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;
- (h) A 3.1 pontban definiált szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása.

A szolgáltatások részletes leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.

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

### **4.1 Az előfizetői szerződés megkötése**

#### **4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek, vagy törvényes képviselőjének kell elfogadnia, és a szerződést a szolgáltatónak címezve visszaküldeni postai úton, vagy személyesen. A szerződésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 7.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
  - (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
  - (c) az előfizetői szerződés időtartama;
  - (d) természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
  - (e) az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása; illetve
  - (f) ADSL előfizetés esetén meghatalmazás a telefonállomás előfizetőjétől, amennyiben nem azonos a megrendelővel.
- Bármelyik adat hiányában a szerződés joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben a szerződés (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató a szerződés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt a szerződés megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan szerződésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a szerződés időpontjának.
- Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti a megrendelőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.
- Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét, vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

#### **4.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással**

Szerződő felek a szerződést írásban kötik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhét. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő bejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

#### **4.1.3 A megrendelő szerződéskötési ajánlatát a szolgáltató jogosult visszautasítani.**

### **4.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai**

A szolgáltatást a szolgáltató egyéni és üzleti/intézményi előfizetők (egyéni vállalkozók) számára nyújtja. A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

Az ADSL-en keresztül nyújtott szolgáltatás földrajzi korlátait az alaphálózati szolgáltató (Matáv Rt.) által kiépített, vagy még fejlesztésre váró területei jelentik. A folyamatos fejlesztés következtében a földrajzi korlátok szűkülnek, az aktuális állapotról az ügyfélszolgálati iroda ad tájékoztatást.

A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

### **5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)**

A létrejött előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa aláírt szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

### **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

#### **6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 6. sz. melléklete tartalmazza a 229/2008 (IX.12.) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

## **6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 6. sz. melléklete tartalmazza a 229/2008 (IX.12.) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

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

### **7.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

7.1.1 Természetes személy előfizető („egyéni előfizető”) esetén:

- (a) az előfizető neve; személyi igazolvány száma;
- (b) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- (c) az előfizető anyja neve, leánykori neve, születési helye és ideje;
- (d) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképese, a törvényes képviselője fenti pontok alatt meghatározott adatait.

7.1.2 Nem természetes személy előfizető („üzleti/intézményi előfizető”) esetén:

- (a) az előfizető cégszerű elnevezése;
- (b) az előfizető székhelye;
- (c) az előfizető cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma (adószáma)
- (d) az előfizető bankszámlaszám.

7.1.3 Mindkét előfizetői kör esetén:

- (a) a szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe;
- (b) telefonszám;
- (c) napközbeni elérhetőség;
- (d) kapcsolattartó személy neve; intézményi/üzleti előfizető esetén az értékesítési és számlázási kapcsolattartó megnevezése;
- (e) számlaküldési cím;
- (f) e-mail azonosító(k): intézményi/üzleti előfizető esetén külön megjelölve az értékesítési, műszaki és számlázási kapcsolattartó.

7.1.4 Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

7.1.5 Egyéni előfizető esetén

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

7.1.6 Intézményi/üzleti előfizető esetén

- (a) cégkivonat harminc napnál nem régebbi hiteles másolata;
- (b) az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

### **7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Általános Szerződési Feltételek 3. sz. mellékletében csatolt szerződést az előfizető a szolgáltató számára postai úton visszajuttatja, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja.

### **7.3 A legrövidebb szerződéses időszak**

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

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

## **8. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

### **8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei**

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

#### **8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)**

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül a szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított tizenöt (15) napon belül. A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

A határozott időtartamra szóló, valamint az akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg. A határozott idejű ADSL szerződések áthelyezését követően a szerződés időtartama a meghosszabbodik további egy (1) év határozott időtartammal.

#### **8.1.2 Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címbe bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

#### **8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás) és ezt a szolgáltató felé hitelt érdemlően bizonyítja. Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege a szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított tizenöt (15) napnál. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

#### **8.1.4 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat visszavonási módja, a nyilatkozat módosításának feltételei**

Egyéni előfizető az egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot bármikor visszavonhatja írásban. Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követő tizenöt (15) napon belül új szerződési ajánlatot küld előfizető részére, amelyet előfizető a módosított adatokkal kitölthet és szolgáltató részére megküldhet. Az adatok módosítására a névátírás díjai érvényesek.

## **8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató az ÁSZF-t egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint jogosult:

### **8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- (a) az egyedi előfizetői szerződésben, vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF), illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei bármely okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt:

- (a) változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu) honlapján) közzéteszi; és
- (c) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével.

Az értesítés tartalmazza:

- (a) az utalást az ÁSZF módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást, miszerint ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő nyolc (8) napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltató a módosított ÁSZF-t elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

### **8.2.2 Az előfizetői hívószám megváltoztatása**

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a) a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;
- (b) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;
- (c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság igazolta.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.



A szolgáltató a (b) és (c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti.

Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató hatvan (60) napig - a szolgáltató által meghatározott szövegválaszletről az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

## **9. Az előfizető szolgáltatás szünetelése**

### **9.1 A szünetelés esetei**

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

#### **9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés**

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

(a) az előfizető a szünetelést legalább tizenöt (15) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az egy (1) napot nem haladhatja meg;

(b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vismajor) esetén,

(c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

(d) a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendkívüli karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani 02.00 és 06.00 óra közötti karbantartási időablakban.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a negyvennyolc (48) órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

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

(a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;

(b) beruházási fejlesztési tevékenység;

(c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;

(d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

(a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;

(b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;

(c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### **9.1.2 Szünetelés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A határozott idejű, vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában az előfizető által kért szünetelés időtartamával meghosszabbodik a szerződés időtartama.

#### **9.1.3 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### **9.1.4 Vis major**

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

#### **9.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

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

#### **9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja - a vállalt forgalom alapján megállapított díj 50%-át fizetni.

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

#### **10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására, így különösen az előfizető által indított, vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

(b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

(c) az előfizetőnek – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;

(d) az előfizető által választott közreműködő szolgáltató erre vonatkozóan megkeresi a szolgáltatót, amennyiben a 10.1 (b) alpontban meghatározott feltételek a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért díjat számolhat fel.

### **11. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése, megszüntetése**

#### **11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

(a) a szerződésben meghatározott idő elteltével, amennyiben a felek a szerződést nem hosszabbítják meg.

(b) a szolgáltató vagy az előfizető által kezdeményezett felmondással.

- (c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti;
- (d) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;
- (e) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;
- (f) az előfizető halála;

## **11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

11.2.1 A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a 7.3 pontban meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondható.

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

11.2.3 A határozott időtartamra, valamint akció keretében kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás szabályai megegyeznek a határozatlan időtartamra kötött szerződés feltételeivel, hacsak az egyedi előfizetői szerződésben másképp nem kerülnek meghatározásra.

## **11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje - a 11.3.1 és 11.3.2 pontokban meghatározottak kivételével - hatvan (60) nap.

11.3.1 Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha

- (a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,
- (b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- (c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is - a szolgáltató hozzájárulás nélkül is - harmadik személy részére továbbbértékesíti,
- (d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú mellékletében meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

11.3.2 A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot; vagy ha az előfizető a díjtarozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő. Feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

11.3.3 Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

11.3.4 A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az előfizető részére, amennyiben rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondás tartalmazza:

- a) felmondás indokát;
- b) felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fenti 11.3.3 pontban foglaltakról.

11.3.5 Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - az Eht. 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.3.6 Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) napos határidővel felmondani.

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

#### **11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

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

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött ADSL előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott idejű szerződés futamidejétől függően a következő felmondási díjat megfizetni: 1 éves szerződés esetén az 1-6 hónapban történő felmondás esetén 12 havi díjat, a 7-12 hónapban történő felmondás esetén 6 havi díjat. 2 éves szerződés esetén az első évben történő felmondás esetén 12 havi díjat, a második évben történő felmondás esetén 6 havi díjat. 3 éves szerződés esetén az első évben történő felmondás esetén 12 havi díjat, a második évben történő felmondás esetén 6 havi díjat, a harmadik évben történő felmondás esetén 3 havi díjat.

Akció keretében kötött előfizetői szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

#### **11.5 Leszerelés**

A szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató, vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a harmincadik (30.) naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

### **12. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

#### **12.1 Hibabejelentés (Technikai Ügyfélszolgálat)**

Hibabejelentés, műszaki probléma az alábbi helyen jelenthető be:

**H1 Telekom Kft. - Ügyfélszolgálat**

Telefonon elérhető: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 1294; Telefax: 06 1 372 7772

E-mail: [hiba@h1telekom.hu](mailto:hiba@h1telekom.hu);

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

#### **12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdji a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárható módon megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt

berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

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

### **12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató ügyfélszolgálat a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 (egy) évig megőrzi a szolgáltató.

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

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

(b) a hiba kijavítását megkezdte;

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 14.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

## **13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése**

### **13.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 1294; Telefax: 06 1 372 7772

E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu) címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben juttathatja el a következő címre: **H1 Telekom Kft. 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.**

### **13.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése**

13.2.1 Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

13.2.2 Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

13.2.3 Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére nézve.

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

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

13.2.5 Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

13.2.6 Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

13.2.7 Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz** (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: 06 1 459 4800),

A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900),

A szolgáltatás minőségét, illetve a hibaelhárítást érintő beadványokkal kapcsolatban a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz** (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100),

A gazdasági kamarák mellett működő **független békéltető testületeknél** az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségési szabályok alkalmazásával, a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód,

illetőleg a helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz.

A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

### 13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a hírközlési hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján

(a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,

(b) felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,

(c) kezdeményezheti a hatóság hivatalból történő eljárását,

(d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti. A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

### 13.4 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján jóváírja.

Az átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

### 13.5 Az igények elévülése

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

## 14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

### **14.1 Kötbér**

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér megfizetésén túlmenően a szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

Ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatónak felróhatóan, a szolgáltató által vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig minden nap után – az ÁSZF-ben meghatározottak szerint – kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke a hiba bejelentését megelőző az előző 6 (hat) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

### **14.2 Kártérítés**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

### **14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés**

Ha a tartós hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatónak felróhatóan, a szolgáltató által vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató minden nap után - az ÁSZF-ben meghatározottak szerint - kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg ötven százaléka (50 %).



## **14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

### **14.4.1 Hibás teljesítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (Általános Szerződési Feltételek 20. pont) piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

### **14.4.2 Kártérítés**

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

## **14.5 Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- (e) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) a tápellátás hibája; vagy
- (g) vis major.

## **15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

15.1 Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- (a) nem akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését; és
- (b) rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen - 15. pont - megszegése esetén szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

15.2 Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

15.3 Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakas vagy hálózat és hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

## **16. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre**

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- (a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, személyi igazolvány száma (az előfizető hozzájárulása esetén);
- (b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje; személyi igazolvány száma;
- (c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető adószáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- (d) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;



- (e) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (g) egyéb szolgáltatás típusa, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (h) szolgáltatás dátuma, időtartama;
- (i) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- (j) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának esetei;
- (k) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a 16.1. pontban meghatározott adatokat.

## **16.2 Az adatok tárolásának időtartama**

16.2.1 A 16.1. (a)-(c) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 16.1. (d)-(k) pontok szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

16.2.2 A szolgáltató a 16.1.(g) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő egy (1) év után, harminc (30) napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

## **16.3 Az adatok továbbításának feltételei**

### **16.3.1 Jogszabályon illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás**

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

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

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

(a) a szolgáltató az E-mail, valamint a web-hosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket a szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.

(b) A szolgáltató rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (ilyen különösen, de nem kizárólag a nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levél (spam) vagy a vírusok szűrése).

A szolgáltató által alkalmazott szűrési eljárás sem nyújthat teljeskörű, hibátlan védelmet, ezért előfordulhat, hogy a felhasználó vírusos levelet kap, vagy egy nem vírusos levelet a rendszer vírusosnak érzékel. A szolgáltató nem felel a vírusos levelek megjelenéséből, vagy a szűrési eljárás által vírusosnak vagy spamnek észlelt levelek elveszéséből keletkező károkért.

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

### **16.3.2 Adatátadás hivatalos vagy más szervek részére**

A 16.1. pontban hivatkozott adatok átadhatók:

(a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;

(b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

(c) a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

### **16.3.3 Adatátadás más hírközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben, valamint a 16.1 pontban szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

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

(a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy

(b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy

(c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 16.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány adatkezelője és adatfeldolgozója, és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

## **16.4 Az adatok kezelésének jogcíme**

### **16.4.1 Kötelező adatkezelés**

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 16.1.1 pont szerinti adatokat kezeli az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

### **16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét, e-mail címét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

## **16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény és az adat kezelésének célja**

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól.

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

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

### **17.1 Az előfizető felelőssége**

#### **17.1.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata**

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását kizárólag faxon, vagy személyesen, az ügyfél (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után bármikor kérheti az előfizető.

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

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

- A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket
- Tartalmazzon számokat
- Legalább 8 karakter hosszúságú legyen
- Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót
- Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.
- Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között! (pl. A jelszó ne legyen az azonosító visszafelé leírva: azonosító: kukucs jelszó: scukuk)

#### **17.1.2 Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége**

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az 5. számú mellékletben csatolt, Internet Használati Alapelvek bármelyikének megsértése, mely a 10. illetve a 11.3.1 d) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

#### **17.1.3 Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban**

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal és/vagy az Internet Használati Alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik az ADSL szolgáltatást igénybe vevőkre és más dedikált felhasználókra, akik a szolgáltatói hozzáféréseken keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

#### **17.1.4 Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért**

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

#### **17.1.5 Biztonság**

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

szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

### **17.1.6 Jelszó titok és védelem**

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az előfizetőt terheli a felelősség.

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

### **17.2.1 Általános felelősségi szabályok**

A szolgáltató nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

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

Nem felel a szolgáltató a fenti jogsérelemért, illetve kárért, amennyiben eleget tesz a 17.2.2. pontban meghatározott feltételeknek, és a 17.3.1 pont szerinti jogsértés esetében a szolgáltató lefolytatja a 17.3.2-17.3.5 pontok szerinti eljárást, valamint úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

### **17.2.2 A felelősség alóli mentesülés esetei**

17.2.2.1 A szolgáltató nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:

(a) nem a szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;

(b) nem a szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és

(c) nem a szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül, kivéve amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az előfizető és a szolgáltató érdekében, szolgáltató által üzemeltetett, automatikus emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus- és spamszűrés).

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

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

(a) a szolgáltató nem változtatja meg az információt (ez alól kivételt képez: amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az Előfizető és a Szolgáltató érdekében, a Szolgáltató által üzemeltetett automatikus, emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus- és spamszűrés);

(b) a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáféréssel kapcsolatban támasztott feltételeknek;

(c) a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;

(d) a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és

(e) a szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

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

(a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

(b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

(c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

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

(a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

(b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

(c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 17.2.2.3 és 17.2.2.4 pontok rendelkezései alapján a szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az előfizető a szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

### **17.3 Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő szolgáltatásról**

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

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

(a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;

(b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;

(c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint

(d) elektronikus levelezési címét.

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

17.3.2 Az értesítés átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító előfizető (a továbbiakban: érintett előfizető) három (3) munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Köteles megtagadni a szolgáltató az értesítés alapján az információhoz való hozzáférés nem biztosítását vagy az információ eltávolítását, ha ugyanazon információ vonatkozásában ugyanazon jogosult vagy a jogosult meghatalmazottja értesítése alapján már eljár, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

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

(a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett előfizetőt azonosító, alábbi adatokat:

(aa) az érintett előfizető nevét, amennyiben az előfizető nem természetes személy, képviselője nevét

(ab) az érintett előfizető lakcímét, székhelyét, telephelyét;

(ac) az érintett előfizető elérhetőségeit, különösen a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;

(ad) amennyiben az érintett előfizető tevékenységéhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és az érintett előfizető nyilvántartásba vételi számát;

(ae) amennyiben az érintett előfizető tevékenysége engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével valamint a felügyeleti hatóság engedélyezési számával; valamint

(af) az érintett előfizető adószámát.

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

17.3.4 Az érintett előfizető kifogásának átvételekor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett előfizető a jogsértést elismeri vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást vagy az nem tartalmazza az előírt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

17.3.5. Ha a jogosult a 17.3.4 bekezdés szerinti értesítés átvételétől számított tíz (10) munkanapon belül az értesítés szerinti jogsértéssel kapcsolatos igényét abbahagyás és eltiltás iránti ideiglenes intézkedés iránti kérelmet is tartalmazó kereset vagy fizetési meghagyás iránti kérelem benyújtása útján érvényesíti, vagy büntető feljelentést tesz és az eljárás megkezdését kezdeményező beadványának másolatát annak benyújtásától számított három (3) munkanapon belül megküldi a szolgáltatónak, a szolgáltató a beadvány másolatának átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a 17.3.2 pontban foglaltak megfelelő alkalmazásával az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférést ismételen nem biztosítja, illetve az információt ismételen eltávolítja. A szolgáltató intézkedéséről a jogosult beadványa másolatának megküldésével az érintett előfizetőt az intézkedés megtételétől számított három (3) munkanapon belül értesíti.

17.3.6. A jogosult köteles a 17.3.5 pont szerinti eljárásban hozott jogerős érdemi határozatokról - ideértve az ideiglenes intézkedés elrendelését vagy a kérelem elutasítását is - a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Ha az érdemi határozat az érintett előfizető javára rendelkezik, a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt ismételen hozzáférhetővé tenni, egyébként a 17.3.5 pont szerinti szolgáltatói intézkedés hatálya fennmarad.

17.3.7. A jogosult és a szolgáltató szerződést köthet a jelen 17. pont rendelkezéseiben meghatározott eljárás alkalmazásáról.

17.3.8. A szolgáltató nem felelős az érintett információ eltávolításának vagy az ahhoz való hozzáférés nem biztosításának eredményes végrehajtásáért, amennyiben az eltávolítás vagy a hozzáférés nem biztosítása során a 17.3.2 és 17.3.5 pontokban meghatározottaknak megfelelően és jóhiszeműen járt el.

#### **17. 4 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi Tájékoztató**

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződéshez mellékelt Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelentheti. Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezeléséről szóló Adatvédelmi Tájékoztató - melyben szerepel a szolgáltató adatvédelmi felelősének neve és elérhetősége is - a szolgáltató ügyfélszolgálatán kifüggesztésre kerül.

### **18. Az előfizetői szolgáltatások díja**

#### **18.1 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat a 4. számú melléklet tartalmazza

#### **18.2 Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 4. számú melléklet tartalmazza.

#### **18.3 Díjazási időszakok**

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

## **18.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

18.4.1 Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül korlátozásra vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.

18.4.2 Amennyiben az előfizető a 18.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

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

18.4.4 A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

## **18.5 A díjfizetés és számlázás módja**

### **18.5.1. A díjfizetés alapja**

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik.

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a szolgáltató azonosítást végző berendezés alapján mért időt egy (1) másodperccel.

### **18.5.2 A díjfizetés módja**

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

(a) az előfizető részéről átutalással;

(b) postai csekken történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat. Az ADSL szolgáltatás esetén a késedelmi kamat mértéke - minden esetben - a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

### **18.5.3 Előfizető igénye szerinti előre fizetett díj megfizetése**

Előfizető igénye alapján szolgáltató biztosítja előfizető részére a szolgáltatás előfizetői szerződésben rögzített díjának előre fizetését. Szolgáltató előfizetővel történt megállapodás alapján számlát állít ki a díjról, amelyet előfizető megfizet. Az előre fizetett díj összege nem lehet kevesebb, mint 10.000,- + Áfa. A legmagasabb díjat szolgáltató nem korlátozza, ezt előfizető igénye alapján számlázza ki. Az előre fizetett díjból szolgáltató a szerződésben meghatározott díjakat levonja és elszámoló számláján feltünteti, amelyet előfizető részére megküld.

## **19. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás igénybevételéhez csak az Eht. 80. §-nak (1)-(3) bekezdésében, továbbá a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s az ezt igazoló megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést szabad használni.

## **20. Tájékoztatási kötelezettség a telefonszám-hordozás és más telefonszolgáltató választásának esetén**

*A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.*

### **21. A közvetítőválasztással kapcsolatos szabály**

*A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.*

### **22. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Telefonszám: 06-1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

### **23. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

*Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a szolgáltató [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu) honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ÁSZF 2. pont).*



## **1. számú melléklet: A szolgáltatások leírása**

### **1. Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)**

Távbeszélő vonal esetében az előfizető számítógépe, vagy helyi hálózata egy modem segítségével, telefonvonalon (analóg, vagy ISDN) keresztül csatlakozik az Internetre. A távbeszélő vonal biztosítása nem a szolgáltató feladata. A csatlakozáshoz az előfizető az Internet szolgáltatásra kijelölt telefonszámot hívhat. Ebben az esetben az Internet szolgáltatás díján kívül az előfizető köteles a telefonszolgáltatónak távbeszélő díjat is fizetni. Az eléréshez szükséges telefonszámok listája az ügyfélszolgálaton megtekinthető.

A szolgáltató szolgáltatása révén az előfizető gépe vagy hálózata a bejelentkezés idejére az Internet részévé válik. Lehetőség nyílik az elektronikus levelezés (e-mail) és a teljes körű interaktív szolgáltatások elérésére: WWW, FTP (fájlok mozgatása távoli gépek között), IRC, ICQ, Gopher, Telnet, News, stb.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver feltételeken kívül) egy 'felhasználói név' és egy 'jelszó' kombinációra, melyet az előfizető az előfizetői szerződés aláírását követően kap kézhez. A számítógép megfelelő beállítása után, bejelentkezéskor az autentikációs rendszer e kettő helyes kombinációja után azonosítja a bejelentkezőt, kioszt egy IP címet, és ezzel bekapcsolja őt a világhálózatra.

A szolgáltatás mind analóg, mind ISDN vonalon az ország egész területén elérhető.

### **2. Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül**

A bérelt vonali Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít bérelt vonali hírközlési csatornán. A bérelt vonali Internet szolgáltatás maximális sáv szélessége a hírközlési csatorna maximális sáv szélessége.

A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

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

A szolgáltatást igénybe vételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) szükség van egy telefonvonalra. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távbeszélő forgalom esetén vehető igénybe. Az ADSL aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre sokkal nagyobb sáv szélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre. A szolgáltató szolgáltatás-csomagjai négy különböző sebességű hozzáférési módot kínálnak, melyek közül még a legalacsonyabb sebességű csomag is akár hétszeresen nagyobb sáv szélességet jelenthet a felhasználó számára a hagyományos, modemes Internet hozzáféréshez képest.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén - mennyiben a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és az előfizető nem kívánja a határozott időtartam végéig a szolgáltatást igénybe venni -, az előfizető köteles az általános szerződési feltételek 11.4 pontjában meghatározott felmondási díjat megfizetni.

A határozott időtartamra szóló szerződések esetén a határozott időtartam lejártá után, amennyiben az előfizető nem kéri kifejezetten az előfizetői jogviszony megszűnését a határozott időtartam lejártát megelőzően, a szerződés határozatlan időtartamúvá módosul.

A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

#### **Minimális hardver feltétel:**

- Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64 MB)
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabad terület)

- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10 Mbit/s)

**Minimális szoftver feltétel:**

- Windows 95, 98, Me, NT4, 2000 vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

**A csomagok elnevezése, a nyújtott garantált és névleges portsebesség:**

**H1ADSL 1000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 1280kbps, garantált 160kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 128kbps, garantált 64kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 2000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 2560kbps, garantált 192kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 192kbps, garantált 64kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 4000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 4480kbps, garantált 256kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 256kbps, garantált 96kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 5000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 5000kbps, garantált 1000kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 500kbps, garantált 192kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 8000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 8096kbps, garantált 480kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 512kbps, garantált 192kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 10000 egyéni, üzleti csomagok esetén:**

Névleges 10000kbps, garantált 3000kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 500kbps, garantált 256kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 15000 üzleti csomagok esetén:**

Névleges 15000kbps, garantált 900kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 5000kbps, garantált 512kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 18000 üzleti csomagok esetén:**

Névleges 18432kbps, garantált 960kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 1024kbps, garantált 320kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**H1ADSL 25000 üzleti csomagok esetén:**

Névleges 25000kbps, garantált 5000kbps szolgáltató -> előfizető irányban

Névleges 4096kbps, garantált 1024kbps előfizető -> szolgáltató irányban

**4. Elektronikus levelezés (e-mail)**

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

A POP3 (Post-office Protocol v3)

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

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törlődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába (lásd alább).

A Simple Mail Transfer Protokoll (SMTP) levél küldési protokoll

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

Az e-mail cím az elektronikus levél kézbesítési címe, mely áll egy azonosítóból, és egy szerver (vagy domain) nevéből (pl. nev@mail.h1telekom.hu, ahol a szerver neve a mail.h1telekom.hu, a "nev" pedig egy ezen a szerveren ilyen néven nyilvántartott felhasználó). Ez egy hagyományos e-mail cím. A szolgáltató mail szerverén lehetőség van saját domain-es e-mail cím igénylésére is, aminek a formája: nev@domain.hu. Ilyenkor a POP3 azonosító általában "nev\_domain\_hu", vagy ugyanaz, mint az e-mail cím (nev@domain.hu).

Figyelem!: A "nev@mail.h1telekom.hu" és "nev@h1telekom.hu" e-mail címek a szolgáltató esetében nem ugyanazt a címet jelentik.

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

## 5. A web hosting szolgáltatás

Web oldalak elhelyezése céljából a H1 Telekom tárterületet biztosít. Az elhelyezett web oldalak esetén lehetőség van adatbázisok, animációk, űrlapok, Java alkalmazások beillesztésére a web oldalakba. A tárhelyhez kapcsolt domain havi karbantartási díját a szolgáltató viseli.

## 6. Domain regisztráció és adminisztráció

**DOMAIN:** Önálló Internet tartomány, az Internet címek (IP címek) egy halmazához neveket rendelő adatbázis.

**DOMAIN NÉV:** Alfanumerikus karakterekből álló műszaki azonosítók, amelyeket elsősorban a könnyebb megjegyezhetőségük miatt az internetes kommunikációhoz nélkülözhetetlen Internet címek (IP címek) helyett használnak, melynek helye az Internet DOMAIN rendszerben közvetlenül valamelyik.

**KÖZDOMAIN:** A felső szintű (pl. .hu, .com, stb.), továbbá ez alatt szükség szerint megnyitott második szintű (pl. co.hu, info.hu, eu.com, stb.) Internet DOMAINNEK.

**DNS (DOMAIN NAME SERVICE):** Az Internet címek és nevek közötti leképzés. DNS szerverek végzik. Minden regisztrált DOMAIN legalább két, nem egy hálózatban felállított DNS kiszolgálóval kell rendelkezzen.

**DELEGÁLÁS: a DOMAIN NÉVEL:** Azonosított Internet DOMAIN kezelésbe adása, annak szabad használatához való jog.

**REGISZTRÁLÁS:** A delegáláshoz szükséges adatok bejegyzése a megfelelő adatbázisokba.

**IGÉNYLŐ/MEGRENDELŐ:** Akinek a DOMAIN a kezelésébe kerül, vagy azt igényli; a regisztráció után a domain név tulajdonosa.

**KÖLTSÉGVISELŐ:** Aki a DOMAIN fenntartásával kapcsolatos költségeket fedezi. Kétféle típusú költséggel kell számolni. A NYILVÁNTARTÓ éves domain fenntartási díjat számol fel. A REGISZTRÁTOR díjat számol fel a adminisztratív ügyintézésért (regisztráció, fenntartási díjak kiegyenlítése a NYILVÁNTARTÓ felé) és igény esetén a

DNS karbantartásért.

**REGISZTRÁTOR:** Az IGÉNYLŐ által választott szervezet, amely a DOMAIN delegálással és/vagy adat regisztrálással, adminisztrációval kapcsolatos ügyeit intézi.

**IGÉNYLŐLAP:** Adatlap, amely a delegálandó DOMAINRE vonatkozó adatokat tartalmazza, a szerződési ajánlat elfogadása.

**DOMAIN SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS:** IGÉNYLŐ és a KÖLTSÉGVISELŐ által cégszerűen aláírt szerződés, amelyben az IGÉNYLŐ szükség szerint megbízza a REGISZTRÁTOR egy adott DOMAIN regisztratori teendőinek ellátásával és/vagy DNS kiszolgálóinak fenntartásával.

**VÉDETT NÉV:** Olyan speciális név, amely DOMAIN NÉVKÉNT szabadon nem regisztrálható (pl.: ac, mil, com, ftp, www, ns, dns, mx).

**ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ:** Az IGÉNYLŐLAPON megjelölt adminisztratív kapcsolattartó, aki képviseli az IGÉNYLŐT a DOMAIN delegálásával és regisztrálásával kapcsolatos ügyekben.

**TECHNIKAI KAPCSOLATTARTÓ:** IGÉNYLŐ műszaki képviselője a DOMAIN delegálásával és regisztrálásával kapcsolatos ügyekben, különösen a DOMAIN technikai működőképességére vonatkozó követelmények teljesítésében.

**NYILVÁNTARTÓ:** A DOMAINEK kezelője (őrzi, fenntartja, hozzáférhetővé teszi a delegált DOMAINEKKEL és IGÉNYLŐIKKEL kapcsolatos adatokat). A .hu domain delegálása, regisztrációja az ISZT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) Kht. szabályozása szerint történik.(www.nic.hu).

## **2. számú melléklet: Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből**

### **1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje**

H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft. (továbbiakban: „H1 Telekom“ vagy „Szolgáltató“) székhelyének címe: 2051 Biatorbágy, Szent László utca 34. Központi Ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Fax: (06 1) 372 7772. E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu). Az ügyfélszolgálat a 06 1 372 7777, vagy a 1294 telefonszámokon érhető el munkanapokon 8.00-16.30 között. Az ÁSZF - mely megtekinthető a Szolgáltató [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu) honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán -, az Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

### **2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető közvetlenül panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: 06 1 457 7100, Telefax: 06 1 356 5520, honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu). Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu); központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06 1 459 4917), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900), a gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületeknél, illetőleg szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

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

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési törvény („Eht”)154. §-ban rögzített adatokat, az ott meghatározott körben, módon és ideig. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítja, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

### **4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben**

Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében, a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározása az Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az Általános Szerződési Feltételek 6. pontjában található.

### **5. A számlázás módja**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag, az ADSL szolgáltatás havi díjai előre fizetendők, az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is. Az Előfizető számláját (a) átutalással, vagy (b) postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a

késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi és ADSL Előfizető esetében a mindenkorli jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

## **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása**

A központi ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Nyitvatartás: munkanapokon 8.00-16.3 óra között. Tel: 06 1 372 7777, 1294, fax: 06 1 372 7772. E-mail: hiba@h1telekom.hu. **Hibás teljesítés** esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (**díjreklamációt**) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. A Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. Ha az Előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása, vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

## **7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az ÁSZF 6. pontja tartalmazza. A Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért, vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája, vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés, vagy a Szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba; (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; vagy (g) vis major. Az Előfizetői szolgáltatás **szüneteltetésére** sor kerülhet a Szolgáltató részéről, ha: (a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg; (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén; (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a 73. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A **kötbér** mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján, az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

## **8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az**

### **áthelyezés, illetve átírás szabályai**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: (a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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

A Szolgáltató nem köteles jelen pontban foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: díjváltozás), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont **áthelyezésére** vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított tizenöt (15) napon belül. A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodnak meg. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás („névátírás“) esetén az Előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított tizenöt (15) nap, melynek be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött előfizetői szerződések kivételével nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### **9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei**

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: (a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező

végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek legalább 30 (harminc) napon túli esedékes díjtartozása van. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

#### **10. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei**

Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben: (a) a szerződésben meghatározott idő elteltével, amennyiben a felek a szerződést nem hosszabbítják meg. (b) a szolgáltató vagy az előfizető által kezdeményezett felmondással. (c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (d) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; (e) az előfizető jogutód nélküli megszűnésével; (f) az előfizető halálával. A határozott időtartamú szerződés nem előző okok miatt szünteti meg az Előfizető, úgy felmondási díj fizetésére kötelezhető. A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető az ÁSZF 7.3 pontjában meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizetői szerződés megszűnésének részletes feltételeit az ÁSZF 11. pontja tartalmazza.

#### **11. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének esetei, feltételei**

Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek megszüntetésének a esetei: (a) Előfizető észéről nyolc (8) napos felmondási határidővel (b) a szolgáltató részéről előfizető díjtartozása miatt (c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (d) Előfizető súlyos szerződésszegése miatt a szolgáltató kezdeményezésére. Az előfizetői szerződés megszüntetésének részletes feltételeit az ÁSZF 11. pontja tartalmazza.



# Egyedi Előfizetői Szerződés

## H1ADSL Internet szolgáltatásra



Szerződésszám: / /   
 Ügyfél azonosító:

Cím: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1  
 Telefon: (1) 372 7777  
 Fax: (1) 372 7772  
 Web: www.h1telekom.hu  
 E-mail: info@h1telekom.hu

1. oldal

### Előfizetői szerződés Internet szolgáltatásokról

Jelen előfizetői szerződés a Szolgáltató és az Előfizető között, az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (EHT) megfelelően jött létre. Az Előfizetői szerződés 5 oldalból áll: 1-2. Egyedi előfizetői szerződés (szolgáltató példánya); 3-4. Egyedi előfizetői szerződés (előfizető példánya); 5. Meghatalmazás(feltételes). A teljes szerződés jelen lapon kerül aláírásra. A szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje a megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 30. nap. A szerződés szünetelésének feltételeit az ÁSZF 9. pontja, a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 10. pontja, a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjfizetés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 13. és 14. pontjai tartalmazzák. A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat az ÁSZF 12. és 13. pontjai, a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését az ÁSZF 13. pontja tartalma

<p><b>Előfizető neve:</b> .....</p> <p>.....</p> <p><b>Előfizető székhelye</b> Irányítószám: <input type="text"/></p> <p>Utca:..... Házszám:.....</p> <p>Telefon: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Céggjegyzékszám (üzleti előfizető): <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Adószám (üzleti előfizető): <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p><b>Számlázási cím</b></p> <p>Irányítószám: <input type="text"/> Város:.....</p> <p>Utca:..... Házszám:.....</p> <p>Egyéb azonosítás.....</p> <p><b>Előfizető nevében eljáró személy</b></p> <p>Név:.....</p> <p>Telefon:.....</p>
--	--

<p><b>Fizetés módja</b> csekk <input type="checkbox"/> banki átutalás <input type="checkbox"/></p> <p>Előfizető számlavezető bankja:.....</p> <p>Bankszámlaszám: <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>Pénzügyi kapcsolattartó személy</b></p> <p>Név:.....</p> <p>Telefon:.....</p> <p>Fax:.....</p>
---	--

<p><b>Telefonszám amelyre a hozzáférést kéri</b></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>T-Com ügyfélszám:.....</p> <p>Távbeszélő vonal Előfizető tulajdonában van:</p> <p>Igen <input type="checkbox"/> Nem <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Telepítés pontos címe</b></p> <p>Irányítószám: <input type="text"/> Város:.....</p> <p>Utca:..... Házszám:.....</p> <p>Saját hálózat beállítási támogatást Budapesten (opcionális):</p> <p>Igényli <input type="checkbox"/> Nem igényli <input type="checkbox"/></p>
--	--

<p><b>Egyéni Előfizető esetén!</b> Előfizető leánykori neve: .....</p> <p>Anyja neve: .....</p>	<p>Szül.hely, idő: .....</p>
---	------------------------------

<p>Nyilatkozat az adatfelhasználásról: Az Előfizető hozzájárul az adatállományban szereplő adatainak a Törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználáshoz.</p>	<p>Igen <input type="checkbox"/> Nem <input type="checkbox"/></p>
--	---

<p>Nyilatkozat az adatállományon kívüli adatok kezeléséhez: Az Előfizető hozzájárul a fenti adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez.</p>	<p>Igen <input type="checkbox"/> Nem <input type="checkbox"/></p>
--	---

Általános Szerződési Feltételek Internet hozzáférési szolgáltatás igénybe vételére

**Díjak**

Hozzáférési csomagok	választott csomag	időtartam	Kedvezményes árak 2009.11.01-től				
			H1ADSL		H1Hang+H1ADSL kedvezménnyel		
			belépési díj	havi díj	H1Hang opció	belépési díj	havi díj
Egyéni 1000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	16 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	15 000 Ft
Egyéni 2000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	21 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	20 000 Ft
Egyéni 4000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	26 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	25 000 Ft
Egyéni 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	31 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	30 000 Ft
Egyéni 8000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	36 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	35 000 Ft
Egyéni 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	41 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	40 000 Ft
Üzleti 1000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	18 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	17 900 Ft
Üzleti 2000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	23 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	22 900 Ft
Üzleti 4000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	28 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	27 900 Ft
Üzleti 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	32 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	31 900 Ft
Üzleti 8000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	37 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	36 900 Ft
Üzleti 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	42 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	41 900 Ft
Üzleti 15000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	47 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	46 900 Ft
Üzleti 18000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	52 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	51 900 Ft
Üzleti 25000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	57 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	56 900 Ft

Nem új ADSL-nek minősül az a szolgáltatás, ahol 3 hónapon belül volt már ADSL-e az ügyfélnek, de lemondta azt, ebben az esetben a belépési díj 17 900- + Áfa.

**Kiegészítő opciók**

Domain csomag 5 1 200 Ft / hó / db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
Domain csomag 15 2 200 Ft / hó / db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
ADSL router bérlés 3 500 Ft / hó / db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
Fix IP 2 900 / hó / db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>

domain fenntartás esetén, igénylőlapot és cégkivonat másolatot csatolni kell

.....  
mellékelt H1Hang szerződő fél neve

Domain név fenntartás (.hu) 650 Ft / hó /db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
+ 50Mb webtárhely 250 Ft / hó / db.	Igényli <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
+MySQL adatbázis 500 Ft / hó /db.	Darab <input type="checkbox"/>	Nem igényli <input type="checkbox"/>
+E-mail címek 500 Ft / hó /db.	Darab <input type="checkbox"/>	Csoportos <input type="checkbox"/>

Egyéni/Üzleti	H1ADSL 1000		H1ADSL 2000		H1ADSL 4000		H1ADSL 8000		H1ADSL 18000	
	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.
Sebesség (kbps)	64	128	64	192	96	256	192	512	320	1 024
Feltöltés	160	1 280	192	2 560	256	4 480	480	8 096	960	18 432

Egyéni/Üzleti	H1ADSL 5000		H1ADSL 10000		H1ADSL 15000		H1ADSL 25000	
	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.	Garantált*	Max.
Sebesség (kbps)	192	500	256	500	512	900	1 024	5 000
Feltöltés	1 000	5 000	3 000	10 000	5 000	15 000	4 096	25 000

\* garantált sávszélesség a 229/2008-as Kormányrendelet alapján az előfizetők számára az esetek 80%-ában garantált adatátviteli sávszélesség

Sávszélesség bővítési egyszeri díj	7 000 Ft
---------------------------------------	----------

A díjak az Áfa-t nem tartalmazzák.

**Igényelt e-mail cím(ek)**

.....@ .....@ .....@

**SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI**

Szolgáltatás időtartama .....

-

**SZOLGÁLTATÓ ADATAI:**

**H1 Telekom Kft.**  
1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38.  
Bartos Balázs ügyvezető igazgató  
Adószám: 12514816-2-13  
Bank: 10103056-45094400-00000006

Dátum:

Jelen szerződés Előfizető általi aláírásával előfizető kijelenti, hogy az ÁSZF kivonatát átvette, az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

.....  
Előfizető aláírása, PH

.....  
H1 Telekom

**4. számú melléklet: A Szolgáltatások Díjszabása**

**Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)**

Csomag neve	Korlátlan
Havi díj	6000,- Ft
Ingyenes óra	-
Kedvezményes időszak	-
+óradíj (180Ft)	-
E-mail (5Mb + 500Ft/Mb)	-
WWW tárterület	-
e-mail alias 1db	Van

**Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül**

Portsebesség	Havi díj	Egyszeri díj
64 kbps	62 000	100 000
128 kbps	85 000	120 000
256 kbps	165 000	200 000
512 kbps	228 000	250 000
1 Mbps	330 000	350 000
2 Mbps	502 000	450 000

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak;
- nem tartalmazzák az ÁFA-t (jelenleg 25%), forintban lettek meghatározva;
- "átlagos" műszaki megvalósíthatóság esetére vonatkoznak;

Eltérő műszaki megoldás (nem átlagos) lehet például, de nem kizárólagosan:

- nem budapesti helység a szolgáltatás hozzáférési pont helye
- különleges eljárás (pl. műemlékvédelmi előírások miatti többletköltség)
- a hozzáférés szokásostól eltérő biztosítása (nagyértékű beruházást igényel a megvalósítás)
- a táblázatban nem szereplő átviteli kapacitás biztosítása

Határozott idejű szerződés esetén a havi és az egyszeri díjból kedvezmény adható. Akciós termékek esetén a havi és az egyszeri díjból további kedvezmény adható.

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

**Díjak**

Hozzáférési csomagok	választott csomag	időtartam	Kedvezményes árak 2009.11.01-től				
			H1ADSL		H1Hang+H1ADSL kedvezménnyel		
			belépési díj	havi díj	H1Hang opció	belépési díj	havi díj
Egyéni 1000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	16 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	15 000 Ft
Egyéni 2000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	21 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	20 000 Ft
Egyéni 4000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	26 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	25 000 Ft
Egyéni 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	31 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	30 000 Ft
Egyéni 8000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	36 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	35 000 Ft
Egyéni 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	41 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	40 000 Ft
Üzleti 1000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	18 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	17 900 Ft
Üzleti 2000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	23 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	22 900 Ft
Üzleti 4000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	28 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	27 900 Ft
Üzleti 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	32 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	31 900 Ft
Üzleti 8000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	37 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	36 900 Ft
Üzleti 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	42 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	41 900 Ft
Üzleti 15000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	47 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	46 900 Ft
Üzleti 18000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	52 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	51 900 Ft
Üzleti 25000	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	57 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	56 900 Ft

A feltüntetett árak határozott idejű szerződésre vonatkoznak, nem tartalmazzák az ÁFA-t (jelenleg 25%), és forintban lettek meghatározva.

**Áthelyezés, átírás díjai**

Termék	Áthelyezés	Átírás
Bérelt Vonal	Egyedileg megállapítva	-
ADSL	Egyedileg megállapítva	-
Dial-up	-	1000.-/alkalom
E-mail	-	1000.-/alkalom

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak
- nem tartalmazzák az ÁFA-t (jelenleg 25%), forintban lettek meghatározva

**Értéknövelt szolgáltatások (domain név, és web hosting szolgáltatás)Domain név szolgáltatás (DNS)**

	Típus	Egyszeri díj	Havi karbantartási díj	Éves díj
HU	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	4 000 Ft
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	4 000 Ft
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	4 000 Ft
COM, NET ORG, BIZ, INFO	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	40-45 USD **, ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	40-45 USD **, ***
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	40-45 USD **, ***
WS, CC, BZ, VG, MS, NU, GS, TC	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	30-35 USD **, ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	30-35 USD **, ***

Általános Szerződési Feltételek Internet hozzáférési szolgáltatás igénybe vételére

	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	30-35 USD **, ***
--	-------------------	-----------	---	----------------------

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban, illetőleg egyes árak amerikai (USA) dollárban kerültek meghatározásra.

\*a díj magában foglalja 2 évre az éves díjat

\*\* Regisztrátor szervezettől függően

\*\*\* Az MNB által közzétett, a számla kibocsátását megelőző hónap utolsó napján érvényes középárfolyamán számolva. Az előfizetőnek forintban kell megfizetni.

**Egyéb díjak:**

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (elsődleges - primary): 3000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (másodlagos - secondary): 2000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől szüneteltetési igénnyel: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj).

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől, saját name szerverrel rendelkező ügyfeleink számára: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj)

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

**Web Hosting díjcsomagok:**

<b>Tárterület</b>	<b>Hosting*</b>
(Mb)	Ft
5	3000
10	4000
20	6000
50	13000
100	25000
200	40000

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

\* PHP és MySQL futtatása engedélyezett

### **5. számú melléklet: Az Internet Használat Alapelvei**

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető jogszabályba ütköző magatartása, illetve a jelen mellékletben meghatározott, tilalmazott magatartások tanúsítása, amelyek a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 10., illetve a 11.3.1 (d) pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával:

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

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

Amennyiben az előfizető úgy véli, hogy a honlapja tartalmának megítélése nem egyértelmű, úgy kapcsolatba kell lépnie a szolgáltatóval, mielőtt a szolgáltatást igénybe veszi, így a szolgáltató módjában áll véleményezni az előfizető terveit és szándékait.

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

**4. Fenyegetések:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen olyan anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. A tilalmazott magatartás magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek célja jogszabálysértés elkövetése.

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

**6. Kiskorúaknak okozott sérelem:** Tilos a szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális zaklatást. Ezen magatartás a szolgáltató büntető feljelentését vonhatja maga után.

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

**8. E-mail/Hírözön:** Tilos rosszindulatú szándékból eredően más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának akadályozása.

**9. E-mail/Üzenethamisítás:** Tilos a szolgáltatásból származó, vagy azon keresztül haladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

**10. Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** Tilos a szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

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

**12. Jogosulatlan hozzáférés:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele mások hozzáféréséhez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

**13. Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése:**

Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi. Különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a szolgáltató az ÁSZF 17.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

**14. Személyes adat gyűjtése:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Amennyiben valamely felhasználó a fenti rendelkezést megszegi, úgy magatartása a megfelelő hatósághoz bejelentésre kerül.

**15. Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenység folytatása céljából, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás“ (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás“ (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Hasonlóan tilos más hálózati felhasználók, szolgáltatások, vagy berendezés zavarása, akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg mulasztással nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális, vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg mulasztással nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális, vagy helytelen alkalmazásra. A szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást, vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

**16. Megtévesztés:** Tilos a szolgáltatás használatához kapcsolódó bármilyen megtévesztő magatartás, ideértve a szándékos megtévesztést, vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet.

**17. Csalárd tevékenység:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, vagy szolgáltatások eladásával, megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen bűncselekmény, így például csalás, „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése érdekében.

**18. Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése:** Tilos minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógépes rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

**19. A szolgáltatás viszontértékesítése:** Tilos a szolgáltatás újra értékesítése a szolgáltató erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedélye hiányában.

**20. Hálózati és személyi biztonság megsértése:** A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek, vagy hálózat biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi jogszabálysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat, vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például: adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése szintén rendeltetésellenes használatnak minősül.

**21. Hálózati teljesítmény túlzott lekötése:** A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. Tilos a hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása. Tilos a hálózati erőforrások igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre.

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

különösen vonatkozik a szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra.

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

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

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

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

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

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

#### **Az Internet Használat Alapelvei megsértésének jelentése**

A szolgáltató kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen Internet Használat Alapelveinek megsértéséről, azt jelentse a H1 Telekom ügyfélszolgálatán.

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

1. az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP címet.
2. az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT idő-zónát, vagy az ettől történő eltérést.
3. az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tud érdemben foglalkozni.



**6. számú melléklet: A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

Sorszám	Minőségi jellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Mérési módszer	Célérték	Minimál-követelmény	Közzétételre kerül
1.	Bekapcsolási idő	Új hozzáférés igénylése esetén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 30 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ban teljesített határidő
2.	Hibajavítás	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	24 óra	72 óra	Az esetek 80%-ban teljesített határidő
3.	Számlapanaszok	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 30 nap	≤ 45 nap	Az esetek 80%-ban teljesített határidő
4.	Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége egy teljes évben, az a időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≥ 96,5 %	≥ 96 %	A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban
5.	A szolgáltatás rendellenes szünetelése	A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a) a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen b) az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 24 óra	≤ 72 óra	a) a szolgáltatás kiesése teljes időtartama percben b) az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartama percben
6.	Garantált sebesség	Garantált fel- és letöltési sebesség (ADSL)	Vizsgálati összeköttetéseken ellenőrzéssel	192/64 kbps	Az előfizetői szerződésben garantált érték	Az az átlagos fel-, ill. letöltési sebesség, melyet a szolgáltató a előfizető számára a vizsgált esetek 90%-ában garantál
7.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	Adatátvitel	Vizsgálati összeköttetéseken ellenőrzéssel	≤ 10 <sup>-4</sup>	≤ 10 <sup>-3</sup>	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bitek számához képest