

**MVM NET ZRT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás  
Internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás**

Utolsó módosítás dátuma: 2012. február 27.

Hatályba lépés dátuma: 2012. március 01.

## Tartalomjegyzék

<b>1. A szolgáltató adatai</b>	<b>5</b>
1.1. A szolgáltató neve, címe	5
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége (telefonos ügyfélszolgálat, számlázás)	5
1.3. A hibabejelentő elérhetősége (műszaki ügyfélszolgálat)	5
1.4. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi és személyi hatálya	5
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek területi és időbeli hatálya	5
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, közzététel, az Előfizetők tájékoztatása	6
<b>2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások</b>	<b>7</b>
2.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	7
2.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)	8
2.3. Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának feltételei	8
2.4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	9
2.4.1. Követelmények	9
2.4.2. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton	10
2.4.4. A hozzáférési pont megengedett forgalma	12
2.4.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	12
2.5. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	12
2.6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi és időbeli korlátai	13
2.7. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele	13
2.8. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	13
2.8.1. A hibabejelentő elérhetősége	13
2.8.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	13
2.8.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek	14
2.9. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	15
2.9.1. Ügyfélszolgálat eljárási rendje	15
2.9.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	16
2.9.3. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos minőségi mutatók összegzése	16
2.10. A karbantartási szolgáltatások biztosítása	16
<b>3. Díjszabás</b>	<b>17</b>
3.1. A díjazás és számlázás alapelvei	17
3.2. Az előfizetői szolgáltatások díja	17
3.2.1. Egyszeri díjak	17
3.2.2. Rendszeres díjak	17
3.2.3. Forgalmi díjak	17
3.3. Díjazási időszakok	17
3.4. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei	18

<b>3.5. A díjfizetés és a számlázás</b>	<b>18</b>
3.5.1. Módja és határideje	18
3.5.2. Eljárás késelem esetén	18
3.5.3. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát	18
3.5.4. A díj visszatérítése	18
<b>3.6. A díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok</b>	<b>18</b>
<b>4. Az előfizetői jogviszony létrejötte, módosulása, megszűnése</b>	<b>19</b>
<b>4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás</b>	<b>19</b>
4.1.1. Az ajánlatkérés, az ajánlat és a megrendelés	19
4.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte	19
4.1.3. Az előfizetői szerződés hatálya	20
4.1.4. A legrövidebb szerződési időszak	20
4.1.5. A megrendeléshez és előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	20
<b>4.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei</b>	<b>21</b>
4.2.1. A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja	21
4.2.2. Az áthelyezés határideje és egyéb feltételei	22
4.2.3. Az átírás határideje és egyéb feltételei	22
4.2.4. Előfizetői adatokban bekövetkezett változás	23
<b>4.3. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei</b>	<b>23</b>
4.3.1. A szerződés megszűnésének esetei	23
4.3.2. A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről	23
4.3.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	23
4.3.4. A díjfizetés szabályai a szerződés megszűnése esetén	24
4.3.5. Eszközök leszerelése	24
<b>4.4. Adatkezelés</b>	<b>24</b>
<b>5. A szolgáltatás szünetelése és korlátozása</b>	<b>25</b>
<b>5.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</b>	<b>25</b>
5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei	25
5.1.2. A szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei	25
5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei	25
<b>5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei</b>	<b>26</b>
<b>6. Szerződésszegéssel kapcsolatos rendelkezések</b>	<b>27</b>
<b>6.1. Az Előfizető felelőssége</b>	<b>27</b>
<b>6.2. A szolgáltató felelőssége</b>	<b>27</b>
6.2.1. A hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezések	27
6.2.2. Kártérítés	28
6.2.3. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének esetei	28
6.2.4. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke	29
6.2.5. A kötbérfizetés vagy díjsökkentés rendje	29

<b>6.3. Vis major</b>	<b>30</b>
<b>6.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, a felügyeleti szervek</b>	<b>30</b>
<b><i>Mellékletek</i></b>	<b>30</b>
<b>1. sz. Melléklet: Megrendelés</b>	<b>31</b>
<b>2/A. sz. Melléklet: Egyedi előfizetői szerződés üzleti előfizetők részére</b>	<b>32</b>
<b>2/B. sz. Melléklet: Az Egyedi előfizetői szerződés 1. pontja egyéni előfizető esetén</b>	<b>34</b>
<b>3. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak</b>	<b>35</b>
<b>4. sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató</b>	<b>36</b>
<b>5. sz. melléklet: Az Internet használat alapelvei</b>	<b>41</b>
<b>6. sz. melléklet: Településlista</b>	<b>43</b>

# 1. A szolgáltató adatai

## 1.1. A szolgáltató neve, címe

A szolgáltató cégneve:	<b>MVM NET Távközlési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság</b>
Rövidített cégneve:	MVM NET Zrt.
Székhelye:	1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.
Telephelye:	1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.
Telefonszám:	(06-1) 304-2000
Internet cím:	<a href="http://www.mvmnet.hu">www.mvmnet.hu</a>

## 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége (telefonos ügyfélszolgálat, számlázás)

Cím:	1031 Budapest, Szentendrei út 207-209..
Levélcím:	MVM NET Zrt 1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.
Telefonszám:	(06-80) 20-11-13, (06-1) 304-2777
Fax szám:	(06-1) 202-0891
E-mail cím:	telecom@mvmnet.hu
Ügyfélfogadási idő:	munkanapon 8:00 és 15:30 óra között személyesen, vagy telefonon

## 1.3. A hibabejelentő elérhetősége (műszaki ügyfélszolgálat)

Cím:	1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.
Telefonszám:	(06-80) 20-11-14, (06-1) 304-2777
E-mail cím:	noc@mvmnet.hu
Ügyfélfogadási idő:	heti hét napon, napi 24 órában

## 1.4. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) része az előfizetői szerződésnek.

Az ÁSZF az MVM NET Zrt. által nyújtott bérelt vonali / internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazza. Az ÁSZF a mindenkor érvényben és hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, és elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény és a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályok alapján készült.

Az ÁSZF hatálya kiterjed az MVM NET Zrt-re mint szolgáltatóra, és a bérelt vonali / internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatást igénybevevő Előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra).

## 1.5. Az Általános Szerződési Feltételek területi és időbeli hatálya

Az ÁSZF alapján az MVM NET Zrt. saját optikai hálózatán és bérelt hálózatokon keresztül Magyarország teljes területén nyújtja a bérelt vonali / internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatást. (Részletes település lista a 6.sz. mellékletben található.)

Az ÁSZF a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos. Az utolsó módosítás hatályba lépésének dátuma: 2012. március 01.

#### **1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, közzététel, az Előfizetők tájékoztatása**

Az ÁSZF és a Kivonat, a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk az MVM NET Zrt. ügyfélszolgálati irodájában (1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.) lévő hirdetőtáblán kifüggesztve valamint az internetes honlapon ([www.mvmnet.hu](http://www.mvmnet.hu)) rendelkezésre állnak, továbbá az ÁSZF-ben foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

A szolgáltató az Előfizetőket tájékoztathatja közvetlen, írásbeli értesítéssel; elektronikus levélben; egyéb elektronikus hírközlés útján, ez utóbbi két módon a jogszabály által előírt feltételek fennállása esetén, valamint az egyedi előfizetői szerződés módosítása és az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése esetén intranetes honlapján meg tett közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az előfizetőket érintő fontosabb változások – azon változások is, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek – elektronikus levélben kerülnek a nyilvánosság számára elérhetővé a hatályba lépés előtt legalább harminc nappal, amellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán és honlapján is közzéteszi.

## 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

A Magyar Villamos Művek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MVM NET Zrt.) távközlő hálózata olyan, elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat, amely a villamos energia átviteli rendszerirányítási tevékenységhez szükséges teljes körű kapacitást is biztosítja. A nyilvánosan elérhető szolgáltatásnyújtás nem korlátozhatja az átviteli rendszerirányítási tevékenységhez szükséges kapacitás rendelkezésre állását.

Az MVM NET Zrt. távközlő hálózatán az elektronikus hírközlési szolgáltatások széles skálája alakítható ki. A hálózat fokozatos fejlődésével a szolgáltatások minősége mellett a szolgáltatások választéka is bővül. Az MVM NET Zrt. hálózata olyan korszerű országos távközlő hálózat, amelyen egyebek között különféle béreltvonali / adatátviteli kapcsolatok építhetők fel.

### 2.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

#### **Bérelt vonali előfizetői szolgáltatási**

A jelen ÁSZF szerint nyújtott szolgáltatás szolgáltatások jegyzéke szerinti besorolása: **SZJ 64.20.14.3.**

A bérelt vonal azon elektronikus hírközlő eszközökön nyújtott szolgáltatások összessége, amelyek a hálózati végpontok között transzparens átviteli kapacitást biztosítanak, de nem tartalmazzák a felhasználó által vezérelhető kapcsoló funkciókat. A béreltvonali szolgáltatás az előfizetői végződések között tartós távközlési kapcsolatokat biztosít; olyan távközlési szolgáltatás, amellyel a szolgáltató az Előfizető által kívánt szolgáltatás-hozzáférési pontok (két pont vagy egy pont és többpont) között az Előfizető vagy az Előfizető által meghatározott harmadik személyek részére nyújt kizárólagos használatra átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkörszakaszokon transzparens adatátviteli szolgáltatást. Az áramkör-szakaszok lehetnek nyomvonalas távközlési összeköttetések, földi rádiótávközlő csatornák, műholdas rádióösszeköttetések és ezek tetszőleges kombinációi.

**Pont-pont típusú béreltvonali szolgáltatás:** Amennyiben két előfizetői végződés között kell tartós távközlési kapcsolatot létesíteni, úgy pont-pont típusú béreltvonali kapcsolatról beszélünk. Az MVM NET Zrt. szolgáltatása keretében alapszolgáltatásként pont-pont típusú béreltvonali szolgáltatás vehető igénybe különböző adatátviteli sebességek mellett, amelyhez az Előfizető az előfizetői vonalszakaszait a szolgáltatás-hozzáférési ponton a szolgáltató által biztosított csatlakozási felületekre kapcsolja.

**Pont-többpont típusú béreltvonali szolgáltatás:** Amennyiben egy előfizetői végződést több előfizetői végződéssel kell tartósan távközlési kapcsolattal összekötni, úgy pont-többpont típusú béreltvonali kapcsolatról beszélünk. A szolgáltatás keretében a pont-többpont típusú béreltvonali szolgáltatás is nyújtható.

A fentiek vonatkoznak a Layer-1 és Layer-2 szolgáltatásokra is.

#### **Internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás**

Internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás: időben állandó Internet hozzáférést biztosít.

Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontokon keresztül biztosítja az internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatást. A szolgáltatás hozzáférési pont lehet optikai kötődoboz, optikai

rendező, rézkábel, rézkábel rendező vagy az MVM NET demarkációs eszközének ügyfél oldali interface-e.

A szolgáltató a szolgáltatást folyamatosan nyújtja napi 24 órában.

A szolgáltató a szolgáltatást Előfizető oldali interfészen nyújtja. Az Előfizető által megrendelt szolgáltatás biztosításához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés a szolgáltató kötelezettségét képezi. Nem képezi a szolgáltató feladatát a Szolgáltató által biztosított berendezések csatló kártyái és az Előfizető eszközei (csatló kártyái) közötti összeköttetés megteremtése. A szolgáltató a pont-pont kapcsolat(ok) megteremtéséhez szükséges IPv4 vagy IPv6 típusú címtartomány(oka)t biztosítja.

## 2.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont a távközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül 1 csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő információcsere.

A létrejött előfizetői szerződés alapján – a felek eltérő megállapodása hiányában – a szolgáltató legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül (célérték) a hálózatához kapcsolódó állandó béreltvonali szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési határideje	Az adatbázisban található adat, az Előfizető megrendelésének vagy az előfizetői szerződésben vállalt határidőnek a dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt naptári nap.	≤ 30 nap

## 2.3. Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának feltételei

A távközlő hálózathoz csatlakoztatható minden olyan távközlő-végberendezés, (router, multiplexer, stb.) amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket valamint a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket. Ha a szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemen kívül helyezésére.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás-hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.



Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Ha az Előfizető a szolgáltatótól bérelt berendezés helyett nem a szolgáltató tulajdonában lévő berendezést csatlakoztat, erről a szolgáltatót 15 napon belül tájékoztatnia kell.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a szolgáltató a jelen ÁSZF 4.3.3. pontjában meghatározottak szerint felmondhatja.

Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

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

### 2.4.1. Követelmények

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX.12.) kormányrendeletben rögzített követelményekkel. A szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Az MVM NET Zrt. hálózatának egyedi összeköttetéseire vonatkoztatva a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paraméterek az alábbiak:

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
Éves maximális kiesési idő:	Lásd lentebb	35 óra
Éves rendelkezésre állás:	Lásd lentebb	99,6%
Internet hozzáférés esetén a garantált le- és feltöltési sebesség az esetek 80%-ában:	Lásd lentebb	névleges sebesség

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket.

A fenti paraméterek mérési módszere, vizsgálati terv:

- A szolgáltató a jogos hiba észlelését (bejelentését) nyilvántartásában rögzíti (lásd 2.8. pont). A nyilvántartás alapján évente meghatározza az átlagos és éves szolgáltatás kiesési időértékeket.
- A rendelkezésre állás meghatározása a távközlő hálózat szakaszain végzett rendszeres mérés alapján történik. A méréshez a távközlő hálózat szakaszain rendelkezésre álló szabad kapacitások, illetve a kifejezetten ellenőrzésre dedikált átviteli csatornák kerülnek felhasználásra.
- Az adatokat az előfizetők, illetve a hatóság kérése alapján rendelkezésre bocsátja.

- d) A paraméterek mérését a szolgáltató belső felügyeleti rendszerén keresztül folyamatosan vizsgálja, a vizsgálati jegyzőkönyveket és a hibaelhárítási munkalapokat elektronikus formában (CD) évenkénti számozással nyilvántartja.

#### 2.4.2. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A béreltvonalai internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás alapvető technikai jellemzőit és minőségi paramétereit a következő szabványok és ajánlások határozzák meg.

Ajánlás vagy szabvány	Ajánlás vagy szabvány címe
ITU-T G.652 (10/00)	Characteristics of a single-mode optical fibre cable
ITU-T G.664 (06/99)	Optical safety procedures and requirements for optical transport systems
ITU-T G.681 (10/96)	Functional characteristics of interoffice and long-haul line systems using optical amplifiers, including optical multiplexing
ITU-T G.692	Covering Note (10/98) Optical interfaces for multichannel systems with optical amplifiers
ITU-T G.692 (10/98)	Optical interfaces for multichannel systems with optical amplifiers.
ITU-T G.694.1	Spectral grids for WDM applications: DWDM frequency grid, June 2002.
ITU-T G.703 (10/98)	Physical/electrical characteristics of hierarchical digital interfaces
ITU-T G.707/Y.1322 (10/00)	Network node interface for the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.774 (09/92)	Synchronous digital hierarchy (SDH) management information model for the network element view.
ITU-T G.783 (10/00)	Characteristics of synchronous digital hierarchy (SDH) equipment functional blocks
ITU-T G.803 (03/00)	Architecture of transport networks based on the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.805 (03/00)	Generic functional architecture of transport networks
ITU-T G.806 (10/00)	Characteristics of transport equipment - Description methodology and generic functionality
ITU-T G.811 (09/97)	Timing characteristics of primary reference clocks
ITU-T G.813 (08/96)	Timing characteristics of SDH equipment slave clocks (SEC)
ITU-T G.825 (03/00)	The control of jitter and wander within digital networks which are based on the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.826 (02/99)	Error performance parameters and objectives for international, constant bit rate digital paths at or above the primary rate
ITU-T G.841 (10/98)	Types and characteristics of SDH network protection architectures

ITU-T G.872 (02/99)	Architecture of optical transport networks
ITU-T G.957 (06/99)	Optical interfaces for equipments and systems relating to the synchronous digital hierarchy
ITU-T G.958 (11/94)	Digital line systems based on the synchronous digital hierarchy for use on optical fibre cables
ITU-T M.20 (10/92)	Maintenance philosophy for telecommunications networks
ITU-T M.21 (10/92)	Maintenance philosophy for telecommunication services
ITU-T M.2101	Covering Note (06/00) Performance limits and objectives for bringing-into-service and maintenance of international SDH paths and multiplex sections
ITU-T M.2101(06/00)	Performance limits for bringing-into-service and maintenance of international SDH paths and multiplex sections To be published
ITU-T M.2110(04/97)	Bringing-into-service of international PDH paths, sections and transmission systems and SDH paths and multiplex sections
<b>STM-16 interfaces</b>	
ITU-T G.957	Optical interfaces for equipments and systems relating to the synchronous digital hierarchy
ITU-T G.958	Digital line systems based on the synchronous digital hierarchy for use on optical fibre cables
<b>Internet Protocol</b>	
IEEE Std 802.3-2002®	IEEE Standard for Information technology— Telecommunications and information exchange between systems— Local and metropolitan area networks—Specific requirements; Part 3: Carrier sense multiple access with collision detection (CSMA/CD) access method and physical layer specifications
RFC 0791	Internet Protocol. J. Postel. Sep-01-1981.
RFC 1349	Type of Service in the Internet Protocol Suite. P. Almquist. July 1992
RFC 2474	Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers. K. Nichols, S. Blake, F. Baker, D. Black. December 1998.
RFC 3168	The Addition of Explicit Congestion Notification (ECN) to IP. K. Ramakrishnan, S. Floyd, D. Black. September 2001.
RFC 3260	New Terminology and Clarifications for Diffserv. D. Grossman. April 2002.
RFC 0761	DoD standard Transmission Control Protocol, J. Postel [ Jan-01-1980 ] [31]RFC 0768; Use Datagram Protocol, J. Postel [ Aug-28-1980 ]

RFC 0768	User Datagram Protocol, J. Postel [ Aug-28-1980 ]
<b>Ethernet interfaces</b>	
IEEE 802.1d	MAC Bridges
IEEE 802.1p	Traffic Class Expediting and Dynamic Multicast Filtering
IEEE 802.1Q	Virtual LANs
IEEE 802.1s	Multiple Spanning Trees
IEEE 802.1w	Rapid Reconfiguration of Spanning Tree
IEEE 802.3x	Flow Control
IEEE 802.3z	Gigabit Ethernet
IEEE 802.3ab	1000BASE-T
IEEE 802.3ad	Link Aggregation
IEEE 802.3ae	10 Gb/s Ethernet
IEEE 802.3ak	10GBASE-CX4

#### 2.4.3. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott ideig folyamatosan és zavarmentesen igénybe veheti. A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató díjmentesen, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A távközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemen tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

#### 2.4.4. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

#### 2.4.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a szerződésre, jogszabályokra, illetve az ÁSZF-re való hivatkozással
- a hiba reprodukálásával
- a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével
- a Nemzeti Hírközlési Hatóság illetékes Hivatala, vagy független szakértő nyilatkozata alapján.

### 2.5. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező távközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni. A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs. (Igényléssel és szerződéskötéssel kapcsolatban lásd 4. pont.)

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető az MVM NET Zrt. hálózatához. Az előfizetői pontról az MVM NET Zrt. hálózatának elérését lehetővé tevő béreltvonali szakaszt a szolgáltató biztosítja.

A tudakozó szolgáltatás igénybevétele: A bérelt vonali ill. az internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás nem kapcsolt távközlési szolgáltatás, így tudakozó szolgáltatás nem velejárója.

Az Előfizető forgalmának megfigyelése: A Szolgáltató nem figyeli az Előfizető forgalmát.

## 2.6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi és időbeli korlátai

A szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partner szolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha Előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. A szolgáltatás igénybevétele időben és egyéb szempontból nem korlátozott.

## 2.7. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele. Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

A szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából telefonon, vagy írásban értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván. Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját. Ha az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás megghiúsul, úgy a szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Ha az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt a szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a szolgáltatónak okozott kárért.

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

### 2.8.1. A hibabejelentő elérhetősége

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a szolgáltató díjmentesen, 24 órán keresztül hívható készenléti hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő elérhetősége az ÁSZF 1. pontjában található.

### 2.8.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet. A szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a szolgáltató megállapította.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A hibabejelentési nyilvántartás tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- az áramkörüi bérlemény azonosítási számát és viszonylatát;
- a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;

- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (valamint a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételt) a szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.

A hibajelenség megállapításához a szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

### 2.8.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	Az adatbázisban található adat, a hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra.	≤ 12 óra

A szolgáltató vállalja, hogy a minőségi panaszokat éves átlagban, az esetek 95%-ában 8 órán belül elhárítja.

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdte a hiba behatárolását. A szolgáltató a hibát 8 órán belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Az Előfizető által bejelentett, és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a szolgáltató a hibát maximum 12 órán belül elhárítja. A hiba elhárításának ideje a bejelentés és a hiba elhárítása között eltelt idő. Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő (12 óra) a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett, a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba kijavítását Szolgáltató 12 órán belül nem teljesítette,

a Szolgáltató a 6.2. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 12 órától a hiba elhárításáig.

## 2.9. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

<ul style="list-style-type: none"> <li>szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának felmérésére vonatkozó szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>felvilágosítás és tanácsadás a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>az ÁSZF rendelkezésre bocsátása;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a számlázás előkészítése;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.</li> </ul>

### 2.9.1. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az ügyfélszolgálatot az előfizetők a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik.

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasa van, akkor írásban az ügyfélszolgálathoz benyújtott panasszal élhet a szolgáltatónál illetőleg a 6.4. pontban megjelölt szerveknél. A szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen ÁSZF kifejezett eltérő rendelkezése hiányában - legalább 5 munkanapon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legalább a kivizsgálástól számított két munkanapon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. A számlapanaszok intézésére vonatkozó előírásokat a 2.9.2. pont tartalmazza.

Az előfizetők írásos bejelentésüket leadhatják: személyesen, postázva, telefax üzenet formájában, elektronikus levél formájában. A levelek címzettje: MVM NET Zrt. Távközlési Osztály Ügyfélszolgálat.

Az előfizetők fenti panaszain kívüli írásos bejelentéseire – a jelen ÁSZF kifejezett eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfélszolgálat legkésőbb 10 napon belül válaszol.

A szolgáltató gondoskodik arról, hogy az előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. Személyes megkeresés esetén az ügyfél sorra kerülésének ideje: < 15 perc. Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje: < 2 perc.

### 2.9.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

A szerződő felek a panaszokat és vitákat elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételeivel rendezik.

Ha az Előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondással felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek 15 napon belül megküldeni.

Az Előfizető a számlareklamációjának elutasítása esetén kérheti a 6.4. pontban felsorolt szervek vizsgálatát.

### 2.9.3. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos minőségi mutatók összegzése

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
Ügyfélszolgálat kezelőjének, hibafelvevőjének válaszideje (a beérkezett hívások 75%-ában teljesített válaszidő)	Az ügyfél hívásának, vagy személyes megkeresés esetén a beérkezéstől a sorra kerüléséig eltelt idő.	Telefonon ≤ 2 perc Személyesen ≤ 15 perc
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A számlapanasz szolgáltató általi fogadásától az Előfizetőnek történő jóváírás megtörténteig, vagy az elutasító válaszlevél elküldéséig eltelt megkezdett napok száma.	Elutasítás: ≤ 15 nap Jóváírás: ≤ 30 nap

## 2.10. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A hálózat tervezett átalakítására, felújítására, cseréjére, karbantartására az előfizetők előzetes írásos értesítését követően kerül sor. Ezen munkálatok alatt a szolgáltatás szünetel az 5.1.2. pont előírásai szerint. Az értesítést a szolgáltató a szünetelés előtt legalább 15 nappal megküldi. Az ilyen szünetelés naptári négy hónaponként nem haladhatja meg az 1 (egy) napot, alkalmanként a 6 (hat) órát.



## 3. Díjszabás

### 3.1. A díjazás és számlázás alapelvei

Az MVM NET Zrt. díjszámlázási rendszerének integritása biztosított. A szerződés szerinti szolgáltatást a szolgáltató egyszeri és rendszeres díj ellenében nyújtja. Az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető díjat tartozik fizetni.

Díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a szolgáltató közzéteszi az új díjakat. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőknek az új díjakat kell fizetniük. A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére a 4.2.1. pontban foglaltak az irányadók. Ez utóbbi esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződés eltérő előírása hiányában elfogadásnak minősül.

### 3.2. Az előfizetői szolgáltatások díja

#### 3.2.1. Egyszeri díjak

Csatlakozási díj: Az Előfizetőnek az előfizetői szerződés alapján egyszeri belépési díjat kell fizetnie. A díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza. Építési munkát igénylő szolgáltatások esetén a beérkezett igény felülvizsgálatát követően, tételes költségvetés alapján lehet az egyszeri csatlakozási díjat megállapítani.

Áthelyezési díj: Az áthelyezési díjat a beérkezett igény felülvizsgálatát követően, tételes költségvetés alapján lehet megállapítani.

Eseti (adminisztrációs, átírási) díjak: Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást a szolgáltató díjmentesen biztosítja évi 1 alkalommal, de a további adatmódosítás díja alkalmanként 1000 Ft + ÁFA.

#### 3.2.2. Rendszeres díjak

Havi előfizetési díj: A forgalomtól nem függő díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján tárgyhóban, havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételéért, és a hálózat üzemeltetéséért, felügyeletéért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért. A havi előfizetési díj az igényelt sebesség, illetve a távolság függvényében felszámított díj (3. sz. melléklet).

Tartalékolási díj: Az Előfizető kérheti tartalékolási díj ellenében, hogy a szüneteltetés ideje alatt a tartalékolás műszaki lehetőség hasznosítására a szolgáltató részéről ne kerüljön sor. A díjat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### 3.2.3 Forgalmi díjak

A szolgáltatás igénybevétele esetén a bérelt vonalon történő forgalom után a szolgáltató nem számláz.

### 3.3. Díjazási időszakok

Folyamatos szolgáltatás.

### **3.4. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

A szolgáltató az 1-3 év között előfizetési időtartamra 50 % kedvezményt biztosít az egyszeri belépési díjból.

A szolgáltató a 3 év feletti előfizetési időtartamra 100 % kedvezményt biztosít az egyszeri belépési díjból.

A további szolgáltatásokban a szolgáltató jelenleg nem alkalmaz kedvezményeket.

### **3.5. A díjfizetés és a számlázás**

#### *3.5.1. Módja és határideje*

A szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlák a tárgyóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes.

Nevezett szolgáltatás folyamatos jellegéből adódóan a teljesítés időpontja a pénzügyi rendezés napjával azonos. Előfizető a – szolgáltató által tárgyó 15.-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően kiállított – számla ellenértékét a kézhezvételtől számított 15 napon belül átutalással egyenlíti ki szolgáltató számlájára.

Szolgáltató a számlát kiegyenlítettnek akkor tekinti, ha annak ellenértéke a kedvezményezett bankszámláján jóváírásra kerül.

#### *3.5.2. Eljárás késedelem esetén*

Az előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie. A késedelmi kamat megegyezik a mindenkori jegybanki alapkamat + 3%-al. A késedelmi kamatot a nem vagy késedelmesen megfizetett összeg után, annak esedékességétől az Előfizető általi kiegyenlítés napjáig kell számítani.

#### *3.5.3. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát*

Ha az Előfizető a tárgyó 20. napjáig nem kap számlát, ezt azonnali hatállyal kell jelentenie a szolgáltatónál.

#### *3.5.4. A díj visszatérítése*

A szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja a) tévesen felszámított és beszedett díjat (túlszámlázás), b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

### **3.6. A díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

Szolgáltató előre történő megfizetést nem igényel, a számlák a tárgyóban esedékes díjakat tartalmazzák.

## 4. Az előfizetői jogviszony létrejötte, módosulása, megszűnése

### 4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

#### 4.1.1. Az ajánlatkérés, az ajánlat és a megrendelés

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó **ajánlatkérést**, nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz. Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve, tartalmára vonatkozóan azonban a megrendeléshez illetőleg az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokról szóló 4.1.5. pont az irányadó. Az előfizetői ajánlatkéréseket a szolgáltató beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető visszalépése esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül.

Az előfizetői ajánlatkérések, megrendelések, szerződések nyilvántartását, kezelését, a műszaki megvalósíthatósággal kapcsolatos egyeztetést, az előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését az MVM NET Zrt. Távközlési osztálya végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel együtt. (Lásd 2.9. pont: ügyfélszolgálat.) A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját adatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok megfelelő kezelését a szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat szerint végzi (Lásd 2. és 4. mellékletek.)

Amennyiben a szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére az ajánlattételt követő megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül képes, az ajánlatkérés alapján 15 napon belül írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerűen aláírt **ajánlatát**. Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor az ügyfélszolgálatra a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik. Ha nem képes, akkor a szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt a hozzáférési pont létesítésének legkorábbi időpontjáról. Az igénylő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megrendelést tesz-e illetve megköti-e az előfizetői szerződést. A nem megfelelő tartalmú ajánlatkérés kiegészítésére a szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével felhívja az igénylőt.

Ha az igénylő az ajánlatot 5 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Az ajánlat elfogadása az **Megrendelés** igénylő általi kitöltésével és szolgáltatóhoz történő beküldésével teljesül.

Az ajánlat és a megrendelés alapján Felek megkötik az **előfizetői szerződést** a megrendeléstől számított 20 napon belül, amely határidő szolgáltatónak fel nem róható késedelme esetén a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 2.2. pontban meghatározott célérték a késedelem jogkövetkezményei (lásd kötbérfizetés) nélkül, arányosan meghosszabbodik.

#### 4.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte

Előfizető az, akivel a szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az ÁSZF-ben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

A Szolgáltató a megrendeléstől számított 15 munkanapon belül megküldi a cégszerűen aláírt előfizetői szerződést az Előfizető részére. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listáját lásd a 4.1.5. pontnál. Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A szolgáltató az igénybejelentéstől számított 30 napon belül (2.2. pont szerinti célérték), vagy az ajánlatában vállalt és az igénylő által elfogadott határidőn belül a hálózatához kapcsolódó állandó, béreltvonali szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szerződésbeli elektronikus hírközlési szolgáltatásokat veheti igénybe. Az előfizetői szerződésben, az előfizetés tárgyát képező áramkör nyilvántartási számot kap, melyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 nappal későbbi időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeit a szerződő felek egyedi előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.

#### *4.1.3. Az előfizetői szerződés hatálya*

Az előfizetői szerződés – Felek eltérő megállapodása hiányában – határozatlan időre, de legfeljebb a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi idejéig szól.

#### *4.1.4. A legrövidebb szerződési időszak*

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 6 hónap.

#### *4.1.5. A megrendeléshez és előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája*

- Az igénylő neve illetve cégneve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye (korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye).
- Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés részeként írásban nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti/intézményi előfizetőként (gazdasági tevékenysége körében) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt ezen nyilatkozatot írásban módosíthatja vagy visszavonhatja, amely írásbeli visszavonás vagy módosítás szolgáltatói kézhezvételt követően automatikusan az egyedi előfizetői szerződés részévé válik.
- Egyéni igénylő esetén az igénylő leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje (korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő itt felsorolt adatai)
- Üzleti/intézményi igénylő esetén az igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint az igénylő bankszámlaszáma.
- A szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege, darabszáma, az igényelt sebesség és csatlakozási felület.
- Az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása.
- Az igénybejelentés helye, időpontja.
- Kapcsolattartó személy neve, üzleti/intézményi előfizető esetén a szerződéses és műszaki kapcsolattartó neve, elérhetősége.
- Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizetőnek a személyes adatainak kezeléséről írásban az egyedi előfizetői szerződésben foglalt módon Adatkezelési Nyilatkozatot kell tennie.

## 4.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni, a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető mind a szolgáltató.

### 4.2.1. A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben 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, azaz nem tartalmazhat a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit, illetve a minőségi célértékeket érintő, Előfizetőre nézve hátrányosabb változtatásokat;
- ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- ha a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja feltéve, hogy az nem tartalmaz a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit, illetve a minőségi célértékeket érintő, Előfizetőre nézve hátrányosabb változtatásokat.

A szolgáltató fentiek szerinti egyoldalú ÁSZF módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF 1.6. pontjában foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a vonatkozó jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül feltéve, hogy felek az egyedi előfizetői szerződésben nem állapodnak meg eltérően.

Amennyiben a szolgáltató általi ÁSZF (előfizetői szerződés) módosítási javaslat az Előfizetőre nézve hátrányosabb szolgáltatás igénybevételi feltételeket illetve minőségi célértékeket tartalmaz, úgy az alábbi eljárásrend az irányadó:

- szolgáltató a tervezett változás előtt 30 nappal értesíti az Előfizetőt a módosítási javaslatról azzal a tájékoztatással, hogy ezen esetben az előfizetői szerződés kifejezett nyilatkozattal történő felmondására az értesítés kézhezvételétől számított 15 nap áll az Előfizető rendelkezésére;
- az Előfizető köteles ezen értesítésre 15 napon belül reagálni szolgáltató felé, amelynek elmulasztása esetén szolgáltató jogosult erre Előfizetőt felhívni;
- a módosítás adott Előfizető tekintetében történő hatályba lépéséhez azt az Előfizetőnek kifejezetten el kell fogadnia. Előfizetői elfogadás hiányában az Előfizető jogosult az előfizetői szerződést a megadott 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül felmondani, vagy határozott idejű előfizetői szerződés esetében a felek megállapodhatnak abban, hogy a módosítási javaslat az adott Előfizető előfizetői szerződését nem érinti, az továbbra is az eredeti rendelkezések szerint marad érvényben és hatályban. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői

szerződést akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Díjváltozás esetén a jelen ÁSZF 3.1. pontjában foglaltak az irányadók azzal, hogy az Előfizetőre nézve hátrányosabb rendelkezések alkalmazása esetén az Előfizető kifejezett nyilatkozatával ilyen esetben is jogosult az előfizetői szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül felmondani, amely körülményre az értesítésben fel kell hívni az Előfizető figyelmét. Az iméntiek alól kivételt képez az az eset, ha felek a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződésben abban állapodtak meg, hogy az adott előfizetői jogviszonyban a díjak rögzített, fix díjak, amelyek az ÁSZF szolgáltató általi esetleges módosításától függetlenek, ilyenkor ugyanis az eredeti, egyedi előfizetői szerződésben rögzített díjak maradnak érvényben és hatályban.

Szolgáltató nem köteles az ÁSZF módosításáról a jelen pontban megjelölt értesítési határidőket alkalmazni, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatói értesítés tartalmaz utalást az ÁSZF módosítására, tartalmazza a módosítások lényegének rövid leírását, hatálybalépésének időpontját, a közzétett ÁSZF elérhetőségét, díjváltozás esetén a módosított díj összegét; azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja; valamint az Előfizetőket ilyen esetben megillető felmondás jogáról szóló tájékoztatást.

A szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat – jellegüktől függően – bevezeti az ÁSZF-be.

#### *4.2.2. Az áthelyezés határideje és egyéb feltételei*

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a szolgáltató működési területén belül.

Az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 6.2. pont). A kötbér összegét a szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri és ezt a szolgáltató, a műszaki feltételek hiánya miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Ebben az esetben az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 8 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát.

Díjfizetés a 3.2.1. pont szerint.

#### *4.2.3. Az átírás határideje és egyéb feltételei*

A szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, de az előfizetői hozzáférési pont helye nem változik.

Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem szolgáltató által történő kézhezvétele.

A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 6.2. pont). A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

Díjfizetés a 3.2.1. pont szerint.

#### 4.2.4. *Előfizetői adatokban bekövetkezett változás*

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Díjfizetés a 3.2.1. pont szerint.

### 4.3. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

#### 4.3.1. *A szerződés megszűnésének esetei*

- A Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- A szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- Felmondással,
- A Felek közös megállapodásával;
- Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével,
- Jogszabályban meghatározott egyéb esetekben.

#### 4.3.2. *A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről*

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – 8 napos felmondási határidővel – bármikor írásban felmondani. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni.

Az ÁSZF módosításának 4.2.1. pontban szabályozott esetében jogosult az Előfizető azonnali hatályú rendkívüli felmondásra, az ÁSZF 4.2.2. pontjában szabályozott esetben pedig 8 napos felmondási idővel történő felmondásra.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi előfizetői szerződésben kiegészítésre kerülhetnek.

#### 4.3.3. *A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről*

A határozatlan idejű előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel,

- ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg (lásd pl. 2.3. pont végberendezések);

- ha az Előfizető a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára;
- ha az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követő 15 napon belül sem egyenlítette ki. (Lásd még 2.9.2. pont)

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 az Előfizetőt haladéktalanul (írásban, elektronikus úton, egyéb távközlési úton) értesíti.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az Előfizető közvetlen, tértivevényes levéllel történő írásbeli értesítésével köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti (elektronikus levél, egyéb távközlési út).

A szolgáltató általi felmondás tartalmazza: a felmondás indokát, a felmondási idő, a felmondási idő lejártának napját, valamint ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

#### *4.3.4. A díjfizetés szabályai a szerződés megszűnése esetén*

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos díjtartozásai megfizetése alól. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjat nem fizeti vissza. Túlszámlázás esetén a szolgáltatónak díjvisszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díjvisszatérítési kötelezettségeket.

#### *4.3.5. Eszközök leszerelése*

Szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az Előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet az eszközök leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését Előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja.

### **4.4. Adatkezelés**

A szolgáltató adatvédelmi tájékoztatója az ÁSZF 4. sz. mellékletében található.



## 5. A szolgáltatás szünetelése és korlátozása

### 5.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei:

- az Előfizető kérésére,
- a szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatt,
- a szünetelés oka a felek érdekkörén kívül esik.

#### 5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei

Az Előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt csak tartalékolási díj fizetésére lehet kötelezni (3. sz. melléklet). Az Előfizető kérheti a tartalékolási díj ellenében, hogy a szüneteltetés ideje alatt a tartalékolt műszaki lehetőség hasznosítására a szolgáltató részéről ne kerüljön sor. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 (hat) hónap. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 3 munkanappal kell eljuttatni a szolgáltatóhoz.

#### 5.1.2. A szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei

A szolgáltató a távközlő rendszere karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári négy hónaponként nem haladhatja meg az 1 (egy) napot, alkalmanként a 6 (hat) órát. Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhez vételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a szolgáltatóval. A tervezett üzemszünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzembazárnak minősül.

#### 5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei

A szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

**5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

A szolgáltatás természeténél fogva béreltvonalai, internet hozzáférési / adathálózati szolgáltatás korlátozására nincs lehetőség.

## 6. Szerződésszegéssel kapcsolatos rendelkezések

### 6.1. Az Előfizető felelőssége

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért (lásd 2.3. pont).

Az előfizetői igények szerint a szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és megfelelőségi jellel ellátott végberendezéseket kapcsolhat.

Előfizető a saját felelősségére átengedheti másnak a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét. A használat átengedésével azonban továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

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

Az Előfizető szerződésszegése esetén a szolgáltató a szerződést felmondhatja (Lásd: 4.3. pont).

### 6.2. A szolgáltató felelőssége

#### 6.2.1. A hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezések

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget a szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgálatánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

A szolgáltatás teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy igénybe vehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- ha a hibát bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta,
- ha a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban vagy végberendezésben van,
- ha a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,
- tápellátás hibája,

- ha a hibát nem jelentették be,
- ha a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- ha a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,;
- ha az ÁSZF szerint a szolgáltatás egyébként szünetel.

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (6.4. pont).

### 6.2.2. Kártérítés

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a szolgáltatónál.

A bizonyítottan a szolgáltató által okozott kárt a szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az alábbiak szerint. Az Előfizető által a bizonyított kár összegéről kiállított számlát vagy egyéni Előfizető esetében a kárigény bejelentésen szereplő összeget szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti.

Amennyiben a szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

- ez az Előfizető magatartására, illetve az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;
- a kár vis maior következtében merült fel;
- más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyek a szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

### 6.2.3. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének esetei

Az előfizetői szerződés megszegése esetén a szolgáltató az alábbiakban meghatározott esetekben köteles kötbért fizetni:

- A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén;
- késedelmes áthelyezés esetén;
- késedelmes átírás esetén;
- az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát a szolgáltató köteles 12 órán belül kijavítani. A 12 óra eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a szolgáltató kötbérfizetésére köteles.

Kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

#### 6.2.4. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltatás-hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben a szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybevenni nem képes, akkor a késedelem minden napja után az előfizetési díj egy napra jutó összegének megfelelő kötbér illeti meg.

Áthelyezési késedelem esetén, a 4.2.2. pontban szereplő határidő be nem tartásakor a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, összességében azonban nem haladhatja meg az áthelyezés díjával megegyező összeget. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak.

Átírási késedelmes esetén a 4.2.3. pontban szereplő határidő be nem tartásakor a szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada, összességében azonban nem haladhatja meg az átírás díjával megegyező összeget. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak.

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibák 12 órán túli kijavítása esetében,

- ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatásért kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizető az előzőek szerint számított kötbér felére jogosult.

Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a jelen pont szerinti kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

#### 6.2.5. A kötbérfizetés vagy díjcsökkentés rendje

A szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlát vagy egyéni Előfizető esetében a kötbérigény bejelentésében szereplő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A szolgáltatás-hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n ír jóvá.

Az Előfizető közvetlenül írásban jogosult a szolgáltatótól a bejelentéstől számított napokra járó kötbért illetve a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén díjcsökkentést követelni. A kötbér akkor is jár az előfizetőnek, ha kára nem merült fel.

### 6.3. Vis major

A vis major olyan rendkívüli eseményt jelent, amelyet nem a felek szerződésszegése, szándékossága vagy gondatlansága okoz, és elkerülhetetlen. A rendkívüli körülmények (háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, tűzvész, robbanás, járvány, vesztégár, általános sztrájk és szállítási korlátozások, külső elháríthatatlan erő által okozott események vagy más sürgősségi helyzet), valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések nem tartoznak sem a szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe. A vis maior esemény – a jelen ÁSZF-ben illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződésszegését.

### 6.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, a felügyeleti szervek

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság illetékes Hivatalához, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak. Ha az Előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az Előfizető panaszával az alábbi szerveket keresheti meg:

<b>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Igazgatósága:</b> 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: 457-7100. Fax: 356-5520. <a href="http://www.nmhh.hu">www.nmhh.hu</a>
<b>Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság</b> 1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: 459-4999. <a href="http://www.nfh.hu">www.nfh.hu</a>
<b>Gazdasági Versenyhivatal</b> 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: 472-8900. Fax: 472-8905. <a href="http://www.gvh.hu">www.gvh.hu</a>
<b>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda</b> Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője 1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: 457-7141. Fax: 457-7105. <a href="mailto:hfjkh@nhh.hu">hfjkh@nhh.hu</a>

## Mellékletek

1. sz. melléklet: Megrendelés
2. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés
3. sz. melléklet: Díjszabás
4. sz. melléklet: Adatvédelmi Tájékoztató
5. sz. melléklet: Az Internet használat alapelvei
6. sz. melléklet: Településlista

**1. sz. Melléklet: Megrendelés**

MVM NET iktatószám:.....

**MEGRENDELÉS****Béreltvonalai szolgáltatás igénybevételére**

Alulírott Megrendelő, az MVM NET Zrt. .... számú ajánlata alapján ezennel megrendeli az alábbi Szolgáltatást:

**Igénylő:**

Neve: .....

Címe: .....

Előfizetői kategóriája (kérjük jelölni) Üzleti  Egyéni 

Költségviselő neve: .....

Címe: .....

Számlasszáma: .....

Kapcsolattartó neve: .....

Címe: .....

Telefon / e-mail: .....

**Hozzáférfési pontok****AZ 1. VÉGPONT TELEPÍTÉSI HELYE**

Név: .....

Cím: .....

Értesítési cím: ..... Tel.: ..... Fax: .....

Ügyintéző: .....

**A 2. VÉGPONT TELEPÍTÉSI HELYE**

Név: .....

Cím: .....

Értesítési cím: ..... Tel.: ..... Fax: .....

Ügyintéző: .....

A létesítés időtartama: tól: ..... ig: .....

**Az igényelt szolgáltatások**

Az összeköttetés típusa ..... Sebesség: .....

..... Interfész: .....

Csatlakozás: .....

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférfési ponthoz összeköttetési szerződéssel rendelkező távközlő hálózat csatlakoztatása:

Igen:  Nem: 

Megjegyzés: .....

Kelt: .....

.....

(cégszerű aláírás)

**2/A. sz. Melléklet: Egyedi előfizetői szerződés üzleti előfizetők részére****EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS  
BÉRELTVONALI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Szerződés Száma:..... Áramkör nyilvántartási száma:.....

**1) SZERZŐDŐ FELEK:****Szolgáltató**

Neve: **MVM NET Zrt.**  
 Címe 1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.  
 Adószáma: 23843862-2-41  
 Ügyfélszolgálat 8-15<sup>30</sup>: Telefon: (06-80) 20-11-13; (06-1) 304-2396 / telecom@mvmnet.hu  
 Hibabejelentő 0-24: Telefon: (06-80) 20-11-14; (06-1) 304-2777 F: 356-6684  
 HELPDESK noc@mvmnet.hu

**Üzleti előfizető**

Neve: .....  
 Székhelye: .....  
 Cégjegyzékszám: .....  
 Adószáma: .....  
 Bankszámlaszám: .....  
 Kapcsolattartó neve,  
 telefonszáma: .....  
 Üzemviteli  
 kapcsolattartó neve,  
 telefonszáma: .....

**2) HOZZÁFÉRÉSI PONT****A szolgáltatás hozzáférési 1. pont létesítésének helye:**

Cím: .....  
 Üzem mód/interfész: ..... Sebesség: .....  
 Csatlakozás: .....

**A szolgáltatás hozzáférési 2. pont létesítésének helye:**

Cím: .....  
 Üzem mód/interfész: ..... Sebesség: .....  
 Csatlakozás: .....

A csatlakozás kiépítésének határideje: .....  
 A szolgáltatás megkezdésének határideje: .....  
 A csatlakoztatott végberendezések típusa: .....  
 A csatlakoztatott végberendezések tulajdonjoga: .....

A szolgáltatás átadási pontja:

Egyéb műszaki megjegyzések:



**3) DÍJAK**

Csatlakozási díj összege:	..... Ft + ÁFA
Felszerelési költség:	..... Ft + ÁFA
Az áramkör havi díja:	..... Ft + ÁFA
A díjkiegyenlítés módja:	banki átutalás
A Díjak megfizetésének egyéb feltételeiről, a díjmódosításról az ÁSZF 3. pontja rendelkezik.	

- 4) Felek a jelen szerződés határozatlan időtartamra kötik.
- 5) A szerződésmódosításról, az ezzel kapcsolatos Előfizetői jogokról az ÁSZF 4.2. pontja rendelkezik.
- 6) A szerződés megszüntetésének feltételeit az ÁSZF 4.3. pontja tartalmazza.
- 7) A szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza.
- 8) A hibajelentések megtételéről, a számlapanaszok bejelentéséről szóló rendelkezéseket, és a hibajelentések és a számlapanaszok elintézési rendjét, illetőleg a karbantartási szolgáltatások biztosítását az ÁSZF 2.8., 2.9. és 2.10. pontjai tartalmazzák.
- 9) A szerződésszegés jogkövetkezményeit, a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések esetén az előfizetőt megillető jogokkal, a díjvisszatérítéssel és a kötbér mértékével kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.
- 10) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvita esetére Felek jogosultak a vitát hatóság elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok megnevezését és elérhetőségüket az ÁSZF 6.4. pontja tartalmazza.
- 11) Jelen szerződés aláírásával Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatait jogszabályi felhatalmazás alapján a törvényben meghatározott célra kezelheti, és hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató az iménti adatállományon kívüli adatait kezelje és felhasználja az ÁSZF és jelen szerződésben rögzített feltételekkel. Ezen felül Előfizető az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés együttes rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 12) Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll. Jelen egyedi előfizetői szerződés két oldalból áll és két eredeti példányban készült, amelyből Szolgáltató és Előfizető egy-egy példányt kap. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF eltérően rendelkeznek, úgy az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni. Az ÁSZF és az Adatvédelmi Tájékoztató a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és Internet címén megtekinthetők. Az ÁSZF Kivonata a jelen egyedi előfizetői szerződés mellékletét képezi. Előfizető nyilatkozik arról, hogy a jelen előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadta.
- 13) Tételes számlamellékletre vonatkozó nyilatkozat: igen – nem (aláhúzással jelölve)
- 14) A szerződésben nem szabályozott kérdésekre a mindenkor hatályos jogszabályok vonatkoznak.
- 15) Az ÁSZF-től való esetleges eltérő megállapodások: .....

Kelt: .....

Kelt :.....

.....

.....

Szolgáltató

Előfizető

Melléklet: Általános Szerződési Feltételek Kivonata

**2/B. sz. Melléklet: Az Egyedi előfizetői szerződés 1. pontja egyéni előfizető esetén****EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS  
BÉRELTVONALI / INTERNET HOZZÁFÉRÉSI / ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Szerződés Száma:.....

Áramkör nyilvántartási száma:.....

**1) SZERZŐDŐ FELEK:****Szolgáltató**

Neve: MVM NET Zrt.  
Címe: 1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.  
Adószáma: 23843862-2-41  
Ügyfélszolgálat 8-15<sup>30</sup>: Telefon: (06-80) 20-11-13; (06-1) 304-2396 / telecom@mvmnet.hu  
Hibabejelentő 0-24: Telefon: (06-80) 20-11-14; (06-1) 304-2777 F: 356-6684  
HELPDESK: noc@mvmnet.hu

**Egyéni előfizető:**

Neve: .....  
Lakcíme: .....  
Leánykori neve: .....  
Anyja neve: .....  
Születési hely, idő: .....  
Telefonszám: .....

**3. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak**

Szolgáltató a szolgáltatásait a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki, így a díjak egyedileg kerülnek megállapításra.

#### **4. sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató**

A Szolgáltató az előfizetőket érintő személyes adatokat a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Szolgáltató Távközlési Adatvédelmi Szabályzata az ügyfélszolgálaton elérhető. A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről szóló jelen Adatkezelési Tájékoztatót az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

##### **1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

Az előfizetők személyek adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.
- Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezete.
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet,
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról valamint az azonosító kijelölés és a hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003.(XII.13.) kormányrendelet.

##### **2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, ill. egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége. Így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, megsemmisítése valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép, hang vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik. Személyes adatok esetén az adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelő rendszerek akkor kapcsolhatók össze (ugyanazon adatkezelő esetén is), ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés törvényes feltételei minden egyes személyes adatra teljesülnek.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő az a természetes vagy jogi személy ill. jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

Adatfeldolgozó: az a természetes személy, jogi személy vagy személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelynek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

### **3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

3.1. Az előfizetők személyes adatainak a kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor hozzájárult, másrészt ha az adatok kezelését jogszabály teszi lehetővé ill. írja elő.

3.2. Az adatkezelés és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok kizárólag természetes személy vonatkozásában értelmezhetőek, ennek ellenére jelen ÁSZF a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

3.3. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés ill. adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki Az előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest különböző jogcím, az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse ill. hogy szerződésszerűen teljesíthessen. Azon alábbi adatfajtáknál (lásd lenti táblázat), amelyek ehhez nem szükségesek, feltüntetésre került, hogy az előfizető nem köteles megadni.

Az egyedi előfizetői szerződésben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

### **4. Az adatkezelések szabályai**

Minden adatkezelő köteles az előfizető, felhasználó személyes adatait védeni, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. Nem kezelhető a távközlési szolgáltatás előfizetőire és felhasználóira vonatkozó különleges adat.

Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett írásban hozzájárult, vagy azt törvény illetve törvény felhatalmazása alapján jogszabály elrendeli.

Az érintettel az adat felvétele előtt közölni kell az adatkezelés célját, valamint azt, hogy az adatszolgáltatás önkéntes vagy kötelező. Kötelező adatszolgáltatás esetén meg kell jelölni az adatkezelést elrendelő jogszabályt is (lásd Táblázat).

A Szolgáltató által az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét, az adat megnevezését, az adatkezelés célját, jogcímét, az adatkezelés időtartamát a Táblázat tartalmazza.

### **5. Az érintett jogai**

Az érintett az illetékes ügykezelőtől tájékoztatást kérhet a róla szóló adatkezelésről és abba betekinthez. A betekintést úgy kell biztosítani, hogy ezalatt az érintett más személy adatait ne ismerhesse meg.

Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt személyes adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapták meg az adatokat.

A tájékoztatás illetve a betekintés biztosítása csak akkor tagadható meg, ha a kért adatokat az illetékes szerv a megfelelő eljárás keretében – az államtitokról és a szolgálati titokról szóló 1995. évi LXXV. törvény szabályai szerint – előzetesen államtitokká vagy szolgálati titokká nyilvánította. Az adatkezelő köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni.

*Adatváltozás vagy téves adatrögzítés észlelése esetén az érintett kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A téves adatot az adatkezelő két munkanapon belül köteles helyesbíteni, illetve kijavítani.*

*Nem kötelező adatszolgáltatáson alapuló adatkezelés esetén az érintett indokolás nélkül kérheti kezelt adatainak törlését. A törlést két munkanapon belül el kell végezni.*

*A forgalmazási és számlázási adatok megismerése és ellenőrzése céljából az előfizető részére csak a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon lehet feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat. A kimutatás nem tartalmazhatja a hívott fél azonosítójának minden számjegyét vagy a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség kivéve, ha az előfizető részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, és ennek megadása előtt az adatkezelő felhívta az előfizető figyelmét és tájékoztatta, hogy a kimutatással együtt az előfizető saját felelősségére, más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az adatkezelő a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni.*

*Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az érintett az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat vezetője és az érintett közötti vitában Szolgáltató adatvédelmi felelőse dönt.*

## **6. Adatközlések**

*Ha a Szolgáltató alkalmazottjának, megbízottjának, tagjának a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését – munkakörében vagy megbízásában foglaltak kivételével – más részére nem teheti lehetővé. Személyes adat harmadik személlyel adattovábbítás vagy nyilvánosságra hozatal formájában közölhető. Jogosulatlan adatkérés teljesítését az adatkezelőnek meg kell tagadni. A jogosulatlan adatkérésről felelősségét és a Szolgáltató adatvédelmi felelősségét haladéktalanul tájékoztatni kell.*

## **7. Adattovábbítás, adatkezelések összekapcsolása**

*A Szolgáltató szervezeti rendszerén belül az előfizetők és felhasználók személyes adatai – a feladat elvégzéséhez szükséges mértékben és ideig – csak olyan szervezeti egységhez továbbíthatók, amely a távközlési szolgáltatás végzésével illetve az előfizetői, felhasználói jogviszonnyal kapcsolatos műszaki, adminisztratív és szervezési feladatokat lát el.*

*Az előfizetők és felhasználók Táblázatban meghatározott személyes adatai a Szolgáltató szervezeti rendszerén kívül csak olyan természetes személynek, jogi személynek, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező társaságnak továbbíthatók, amely a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzi.*

*A Szolgáltató szervezeti rendszerén belüli adattovábbítással kapcsolatos konkrét teendőket és tényeket minden adatkezelés esetében külön kell megállapítani, és az adatkezelés törzskönyvében rögzíteni. A Szolgáltató szervezeti rendszerén belül folyó különböző célra irányuló adatkezelések csak törvényes cél érdekében, indokolt esetben, ideiglenesen kapcsolhatók össze.*

*Az adatkezelések összekapcsolásával kapcsolatos alábbi tényeket jegyzőkönyvbe kell venni: az összekapcsolt adatkezelések megnevezése; az összekapcsolás célja, rendeltetése; az összekapcsolás időpontja és tartama; jogszabályi alapja; az összekapcsolást végző személy neve, beosztása, szervezeti egysége, irodája és telefonszáma; az összekapcsolással érintettek köre és száma; az összekapcsolt adatok köre; az összekapcsolási eljárás módszere (kézi, informatikai, vegyes) adatbiztonsági intézkedések.*

*A jegyzőkönyv első példányát az adatkezelés helyén kell őrizni, második példányát a Szolgáltató adatvédelmi felelősségéhez kell továbbítani. A jegyzőkönyvet tíz évig kell megőrizni.*

## **8. Adattovábbítás megkeresés alapján**

Az MVM NET Zrt.-n kívüli szervtől vagy magánszemélytől érkező, adatközlésre irányuló megkeresés csak akkor teljesíthető, ha az érintett erre írásban felhatalmazza az MVM NET Zrt.-t. Az érintett előzetesen is adhat ilyen tartalmú felhatalmazást, amely szólhat valamely időtartamra és a megkereséssel élő szervek, személyek meghatározott körére.

Az érintett nyilatkozattételétől függetlenül teljesíteni kell a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás büncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervektől, nyomozó hatóságoktól, a bíróságoktól, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részéről érkező megkereséseket. E szervek megkereséseiről az illetékes adatkezelő – közvetlenül vagy szolgálati felettese útján – köteles tájékoztatni az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelősét. Az adatszolgáltatás csak az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelős jóváhagyásával teljesíthető.

Az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelőse köteles – szabálytalanság gyanúja esetén haladéktalanul tájékoztatni a vezérigazgatót az 0. pont szerinti megkeresésről. A vezérigazgató indokolt esetben az adatkérésre irányuló megkeresés ellen – nem halasztó hatályú – panasszal fordulhat az illetékes miniszterhez. A nemzetbiztonsági szolgálatok adatkérése, adatbetekintése és adatszolgáltatása, a jelzések elhelyezésének ténye, illetve mindezek tartalma államtitoknak minősül, amelyről más szerv, vagy más személy nem tájékoztatható.

A megkeresés alapján teljesített adatszolgáltatással kapcsolatos tényeket, körülményeket jegyzőkönyv felvételével dokumentálni kell. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza: a megkeresést kezdeményező szerv, vagy személy megnevezése, postacíme, telefonszáma; az adatkérés célja, rendeltetése; az adatkérés jogszabályi alapja, illetve az érintett hozzájáruló nyilatkozata; az adatkérés időpontja; az adatszolgáltatás alapjául szolgáló adatkezelés megnevezése; az adatszolgáltatást teljesítő szervezeti egység megnevezése; az érintettek köre; a kért adatok köre; az adattovábbítás módja.

A megkeresésről szóló jegyzőkönyv első példányát az adatkezelés helyén kell őrizni, második példányát az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelőshöz kell továbbítani. A jegyzőkönyvet tíz évig kell megőrizni. Az 0 pont szerinti megkeresésekről felvett jegyzőkönyvekre a titkos ügyiratkezelés szabályait kell alkalmazni.

## **9. Külföldre irányuló adattovábbítás**

Olyan adatkezelés esetén, amelynél számolni kell külföldre irányuló adattovábbítással, az érintettek figyelmét erre a körülményre már az adatok felvétele előtt fel kell hívni. Az érintett írásbeli felhatalmazása nélkül személyes adat külföldre nem továbbítható. A külföldre irányuló adatszolgáltatással kapcsolatos tényeket, körülményeket jegyzőkönyv felvételével dokumentálni kell. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza: az adattovábbítás címzettje (megnevezés, postacím, telefonszám); az adattovábbítás célja, rendeltetése; az adattovábbítás jogszabályi alapja, illetve az érintett nyilatkozata; az adattovábbítás időpontja; az adatszolgáltatást teljesítő szervezeti egység megnevezése; az érintettek köre; a továbbított adatok köre; az adattovábbítás módja. A külföldre irányuló adattovábbításról szóló jegyzőkönyv első példányát az adatkezelés helyén kell őrizni, második példányát az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelőshöz kell továbbítani. A jegyzőkönyvet tíz évig kell megőrizni.

## **10. Személyes adatok nyilvánosságra hozatala**

Az MVM NET Zrt.-ben kezelt személyes adatok nyilvánosságra hozatala – az érintett hozzájárulását vagy törvény elrendelését kivéve – tilos. Az MVM NET Zrt. nyilvánosan hozzáférhető távközlési szolgáltatásairól – személyes adatokon is alapuló – statisztikai adatok korlátozás nélkül közölhetők.

## **11. Adatbiztonsági rendszabályok**

Az adatbiztonsági rendszabályok és intézkedések célja az adatok illetve adathordozók védelme a sérülés, rongálódás, megsemmisülés, valamint az illetéktelen hozzáférés ellen. A személyes adatok biztonsága, védelme érdekében, minden szükséges és lehetséges intézkedést – az alkalmazott adatkezelési eljárástól (kézi, informatikai, vegyes) függetlenül – meg kell tenni. Az adatvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos előírások,

igy különösen jelen szabályzat rendelkezéseinek betartását, az adatkezelést és adatfeldolgozást végző szervezeti egységek vezetői folyamatosan ellenőrzik.

Az MVM NET Zrt. adatvédelmi felelőse az MVM NET Zrt. Vezérigazgatója.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama		
Az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003. évi C. tv. 129.§ (6) bek. b) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás hozzáférhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése ill. az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítés.	A szerződés időtartama alatt.		
Természetes személy előfizető esetén az előfizető születési (leánykori) neve, anyja neve, születési hely, idő, személyi igazolvány szám	2003. évi C. tv. 129.§ (6) c) (szig. szám esetén az előfizető hozzájárulása)				
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakó- ill. tartózkodási helytől)	Előfizető hozzájárulása c				
Nem természetes személy előfizető adószáma és bankszámlaszám, ill. más nyilvántartási száma	2003. évi C. tv. 129.§ (6) bek. d) pont				
Az összeköttetés azonosítószáma vagy egyéb azonosítója	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. b), f) pontok				
Az összeköttetés típusa ill. jellege (analóg, ISDN, helyhez kötött alkalmazású GSM alapú ill. ikerállomás, fővonal stb.)	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. c) pont				
Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakó- ill. tartózkodási helytől)	Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás karbantartás megfelelő minőségben való nyújtása.	Az előfizető rendelkezéseinek megfelelően a szerződés időtartama alatt.		
Az előfizető aláírása	Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötté érdekében, ill. az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, ill. jogcselekmények érvényességének ellenőrzése.	A szerződés időtartama alatt.		
Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. d) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás hozzáférhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése ill. az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítés.	A számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, ill. a díjtartozás elévüléséig.		
A hívó és hívott előfizetői számok	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. e), f) pontok				
Hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, ill. a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. f) pont				
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. f)				
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. h)				
A tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. i)				
Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2003. évi C. tv. 157.§ (2) bek. j)				
Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Előfizető hozzájárulása. Ezt az adatot NEM KÖTELEZŐ megadni.			Az előfizetői szerződés teljesítésének elősegítésére irányuló együttműködés, ill. az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés, a szolgáltatás megfelelő minőségben való nyújtása.	Az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig a szerződés időtartama alatt.
Nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	A kapcsolattartó személy hozzájárulása. Ezt az adatot NEM KÖTELEZŐ megadni.				
Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott, tag hozzájárulása				
Az előfizető hozzájárulása szerinti egyéb adatok (Eht 157.§ (2))	2003. évi C. tv. 157.§ (4) bek. Az előfizető hozzájárulása. Ezt az adatot NEM KÖTELEZŐ megadni.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatás tevékenység ellátása céljából	Az előfizető nyilatkozatának visszavonásáig, a szerződés időtartama alatt.		



## 5. sz. melléklet: Az Internet használat alapelvei

Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül az alábbi magatartások tanúsítása:

- Illegális felhasználás:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető web-helyéről.
- Fenyegetések:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra büjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.
- Zaklatás:** A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.
- Kiskorúaknak okozott sérelem:** A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.
- Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):** A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.
- E-mail/Hírözön:** Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.
- E-mail/Üzenethamisítás:** A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.
- Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.
- A USENET SPAM alkalmazása:** A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.
- Jogosulatlan hozzáférés:** A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.
- Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.
- Személyes adat gyűjtése:** A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatóságokhoz kerül bejelentésre.
- Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:** A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen 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. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon

történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein 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.

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

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

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

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

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

**6. sz. melléklet: Településlista**

Város
Aba
Abádszalók
Abony
Ács
Adony
Ajka
Albertirsa
Algyő
Apátfalva
Arnót
Ártánd
Aszód
Aszófő
Attala
Bábolna
Bácsalmás
Bácsbokod
Bácsborsod
Badacsonytomaj
Baja
Bajna
Baks
Baktalórántháza
Balasagyarmat
Balástya
Balatonalmádi
Balatonboglár
Balatonföldvár
Balatonfüred
Balatonfűzfő
Balatonkenese
Balatonkeresztúr
Balatonlelle
Balatonvilágos
Balkány
Balmazújváros
Balotaszállás
Barabás
Baracska

Barcs
Bárna
Bátaszék
Bátonyterenye
Battonya
Bazita
Békés
Békéscsaba
Bélapátfalva
Beled
Bercel
Beregsurány
Beremend
Berettyóújfalu
Berzence
Bicske
Biharkeresztes
Biharnagybajom
Biharugra
Bódvaszilas
Bogács
Bogyiszló
Bogyoszló
Boldva hegy
Boly
Bonyhád
Borsodnádasd
Bőhönye
Bölcske
Budakalász
Budakeszi
Budaörs
Budapest
Bük
Bükkábrány
Cece
Cegléd
Cellödömök
Cigánd
Cikó
Csákvár
Csanytelek
Csávoly
Csenger
Csengersima
Csepreg

Csobánka
Csongrád
Csopak
Csorna
Csurgó
Dabas
Dalmand,
Debrecen
Decs
Demecser
Derecske
Detk
Dévaványa
Devecser
Diósd
Diósgyőr
Dombóvár
Dombrád
Dorog
Döbrököz
Drávaszabolcs
Dunaföldvár
Dunaharaszti
Dunakeszi
Dunaszentgyörgy
Dunaújváros
Dunaújváros-Pálhalma
Dunavecse
Edelény
Eger
Egyek
Elek
Emőd
Encs
Enying
Eperjeske
Ercsi
Érd
Eszteregnye
Esztergom
Fadd
Fegyvernek
Fehérgyarmat
Felsőzsolca
Fertőd
Fonyód

Fót
Füged
Füzesabony
Gabcsiková
Gárdony
Gerjen
Göd
Gödöllő
Gönc
Gönyü
Gyál
Gyékényes
Gyomaendrőd
Gyömrő
Gyöngyös
Gyöngyöspata
Gyönk
Győr
Györszentiván
Gyula
Gyulaj
Hajdúböszörmény
Hajdúdorog
Hajdúhadház
Hajdúnánás
Hajdúsámson
Hajdúszoboszló
Harkány
Hatvan
Hegyeshalom
Héhalom
Hercegszántó
Hernád
Heves
Hévíz
Hidas
Hidasnémeti
Hídvégardó
Hódmezővásárhely
Hosszúpályi
Högyész
Ibrány
Igal
Ikervár
Iregszemcse
Ivácsa

Izsák
Izsófalva
Jánoshalma
Jánossomorja
Jászapáti
Jászárokszállás
Jászberény
Jászfényszaru
Jászkarajenő
Jáskisér
Jászladány
Józsa (Debrecen)
Kaba
Kabhegy-Úrkút
Kadarkút
Kakasd
Kál
Kalocsa
Kápolnásnyék
Kaposvár
Kaposszekcső
Kapuvár
Karancslapujtő
Karcag
Kazincbarcika
Kecel
Kecskemét
Kékestető
Kelebia
Kéleshalom
Kemecse
Kerekegyháza
Keszthely
Kevermes
Kimle
Kisbér
Kisigmánd
Kisköre
Kiskőrös
Kiskőrös-Csengőd
Kiskunfélegyháza
Kiskunhalas
Kiskunlacháza
Kiskunmajsa
Kistarcsa
Kistelek

Kisújszállás
Kisvárdra
Kisvejte
Kiszombor
Kocsola
Komádi
Komárom
Komló
Kölcse
Kölesd
Körmend
Kőszeg
Kötegyán
Krasznokvajda
Kunágota
Kunhegyes
Kunmadaras
Kunszállás
Kunszentmárton
Kunszentmiklós
Kurd
Lajosmizse
Lébény
Lengyeltóti
Lenti
Létavértes
Letenye
Letkés
Litér
Lónya
Lökösháza
Lőrinci
Lörmend
Lövő
Lukácsháza
Madocsa
Maglód
Magyarbóly
Magyarkeszi
Magyarnándor
Maklár
Makó
Marcali
Márianosztra
Máriapócs
Martfű



Martonvásár
Mátészalka
Mátraszentimre
Medgyesegyháza
Medina
Méhkerék
Mélykút
Mezőberény
Mezőcsát
Mezőhegyes
Mezőkeresztes
Mezőkovácsháza
Mezőkövesd
Mezőszilas
Mezőtúr
Mindszent
Miskolc
Miskolc Bulgárföld
Mohács
Monor
Mór
Mórahalom
Mosonmagyaróvár
Murakeresztúr
Nádudvar
Nagyatád
Nagybajom
Nagybátony
Nagyecenk
Nagydorog
Nagyecséd
Nagyhalász
Nagyigmánd
Nagykálló
Nagykanizsa
Nagykáta
Nagykónyi
Nagykovács
Nagykörös
Nagykőrös
Nagylak
Nagymágocs
Nagymányok
Nagymaros
Nagyvázsony
Nak

Németkér
Nikla
Nyergesújfalú
Nyírábrány
Nyíradony
Nyírbátor
Nyiregyháza
Nyírkarász
Nyírlugos
Nyírmada
Nyírmeggyes
Ócsa
Orfű
Orosháza
Oroszlány
Ostoros
Ózd
Ozora
Ócsény
Őrbottyán
Őriszentpéter
Örkény
Pacsa
Paks
Pannonhalma
Pápa
Pásztó
Pécel
Pécs
Pécsudvar
Pécsudvard
Pécsvárad
Penyige
Pétersvára
Pétfürdő
Petőfibánya
Pilis
Piliscsaba
Pilissvörösvár
Pilisszentkereszt
Pincehely
Pitvaros
Pocsaj
Polgár
Polgárdi
Pomáz

Poroszló
Pusztaszabolcs
Putnok
Püspökladány
Ráckeve
Rajka
Rakamaz
Rákóczi falva
Recsk
Regöly
Répcelak
Rétság
Ricse
Rozsály
Röszke
Rudabánya
Ruzsa
Sajóbábony
Sajókaza
Sajószentpéter
Sajószöged
Salgótarján
Sándorfalva
Sárbogárd
Sarkad
Sárkeresztúr
Sármellék
Sárosd
Sárospatak
Sárvár
Sásd
Sátoraljaújhely
Sellye
Siklós
Simontornya
Siófok
Solt
Soltvadkert
Solymár
Somoskőújfalu
Sopron
Sopronkőhida
Sopronkövesd
Stekszárd
Sülysáp
Sümege

Szabadbattyán
Szabadszállás
Szajol
Szakály
Szakcs
Szakoly
Szálka
Szarvas
Százhalombatta
Szécsény
Szederkény
Szedres
Szeged
Szeged
Szeghalom
Szegvár
Székesfehérvár
Szekszárd
Szendrő
Szentendre
Szentes
Szentgotthárd
Szentlőrinc
Szerencs
Szigetszentmiklós
Szigetvár
Szikszó
Szirmabesenyő
Szob
Szolnok
Szolnok
Szombathely
Szód
Tab
Tahi
Taktaharkány
Tállya
Tamási
Táp
Tápiószecső
Tápiószele
Tapolca
Tarnaméra
Tárnok
Tarpa
Taszár

Tata
Tatabánya
Tengelic
Tét
Tevel
Tiszabecs
Tiszacsege
Tiszadob
Tiszaeszlár
Tiszaföldvár
Tiszafüred
Tiszakécske
Tiszalök
Tiszalúc
Tiszanána
Tiszasüly
Tiszasziget
Tiszaújváros
Tiszavasvári
Tokaj
Tolna
Tolnanémedi
Tompa
Toponár
Tószeg
Tótkomlós
Tököl
Tömörkény
Törökbálint
Törökszentmiklós
Tumbri
Túrkeve
Túskevár
Udvar
Újfehértó
Újhartyán
Újszász
Újszentmargita
Vác
Vajszló
Vál
Vállaj
Vámosgyörk
Vámosmikola
Vámospércs
Városhíd

Várpalota
Vasalja
Vásárosnamény
Vasvár
Vecsés
Velence
Véménd
Veresegyház
Verőce
Veszprém
Vésető
Villány
Virányos
Visegrád
Visonta
Záhony
Zákány
Zalaegerszeg
Zalakaros
Zalaszentgrót
Zánka
Zirc
Zomba
Zsadány
Zsámbék
Zsolna