

## A Terra Szoftverfejlesztő Kft - Szekszárd

### *internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei*

Készült: 2003. 11. 18-án

Legutóbb módosítva: 2010. 07. 28-án

Hatályos: 2010. 09. 01-től

## Tartalomjegyzék

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.....	5
1. a) A szolgáltató neve, címe .....	5
1. b) A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe.....	5
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	5
4. A szolgáltatásminőségi követelmények értelmezése, célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere .....	7
5. A szolgáltatástípustól függő szolgáltatásminőségi követelmények.....	9
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje .....	11
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	13
9. 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 .....	14
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	15
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	16
12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). .....	19
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	20
14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei .....	21
15. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás.....	21

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	21
17. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	21
18. a) A felügyeleti szervek, illetékes hatóságok címe, telefonszáma, elérhetősége.....	21
18. b) Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	22
1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása.....	23
1. Kapcsolt vonali internet szolgáltatás.....	23
2. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	25
3. Egyéb szolgáltatások.....	27
2. melléklet: Etikai Kódex.....	28
1. Az előfizető személyes adatai.....	28
2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....	28
3. melléklet: Számlázás és díjazás.....	30
1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	30
2. Előfizetési díjak.....	30
3. Forgalmi díjak.....	30
4. Egyszeri díjak.....	31
5. Kedvezmények.....	31
6. Hóközi díjfizetés.....	31
7. Késedelmi kamat.....	31
8. Szünetelés.....	31
9. Számlázási konstrukció.....	31
4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat.....	32
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	32
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	32

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	33
4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....	36
5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata.....	36
6. Adatbiztonsági tájékoztató.....	39
5. melléklet: Minőségi követelmények.....	41
Kapcsolt vonali internet szolgáltatás.....	41
Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	41

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA**

### **1. a) A szolgáltató neve, címe**

A Szolgáltató neve, címe: Terra Szoftverfejlesztő Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-001283

Székhely: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

A továbbiakban: szolgáltató vagy Terra Kft.

### **1. b) A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe**

Cím: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

Telefon: 74/501006, 30/7522705, 20/5528460, 70/5471147

Fax: 74/501004

E-mail: info@terrasoft.hu

Nyitvatartás: Hétfőtől péntekig 8:00 - 16:00

Web cím: <http://www.terrasoft.hu/>

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

### **2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása**

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

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

Az igénylőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

## **3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A szolgáltató és az igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg.

### **3.2.2. Szerződéskötés**

#### **3.2.2.1. Írásbeli megrendelés:**

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül a szolgáltató által cégszerűen aláírt egyedi szolgáltatási szerződés (továbbiakban: megállapodás) megküldésével tájékoztatja a megrendelőt a szolgáltatás *megvalósításáról*. A megrendelő a megállapodás egyik példányát aláírva visszaküldi a szolgáltatónak. A szerződés a megállapodásnak az előfizető által aláírt példányának a szolgáltatóhoz való visszaérkezése napján jön létre.

#### **3.2.2.2. Szóbeli megrendelés**

Szóbeli megrendelés esetén a megrendelő és a szolgáltató megállapodnak az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeiben. A szerződés a felek által aláírt megállapodásnak a szolgáltatóhoz való visszaérkezése napján jön létre.

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

### **3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Tolna megye területén nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése, valamint hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

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

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

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

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

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

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

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett internet etikettben előírtakat betartani.

### **3.3.2. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést. A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja. Ezek meghatározását az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

## **4. A szolgáltatásminőségi követelmények értelmezése, célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere**

A 229/2008 (IX. 12.) Korm. rendelet alapján a szolgáltató köteles meghatározni a szolgáltatásminőségi követelmények számszerű célértékeit, valamint minden évben köteles nyilvánosságra hozni azok előző évben teljesített értékeit. A szolgáltatót a hatóság felé adatszolgáltatási, megfelelőség-igazolási, nyilatkozattételi kötelezettség is terheli. Ezen minőségi követelmények célértékeit az 5. sz. melléklet tartalmazza.

### **4.1. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája
- Ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívüleső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

## 4.2. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap] Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételeéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

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

- a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások

Minőségi mutató származtatása:

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

## 4.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgálatni.

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

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



#### **4.4. Ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya**

a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

#### **5. A szolgáltatástípustól függő szolgáltatásminőségi követelmények**

Ezen minőségi követelmények célértékeit az 5. sz. melléklet tartalmazza.

##### **5.1. Új hozzáférés létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

##### **5.2. A garantált le- és feltöltési sebesség**

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál; (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

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

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

### **6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

#### **6.1.1. Természetes személy előfizető esetén**

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

#### **6.1.2. Nem természetes személy előfizető esetén**

neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevele száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **6.2. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja**

Lásd a 3. pontban foglaltakat.

### **6.3. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve - ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybeveszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 6 hónap.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

## **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

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

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

### **7.2. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása, az előfizetőt megillető jogok**

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

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben 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. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

### **7.3. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

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

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

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének négyszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula). A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

### **7.4. Változás az előfizető adataiban**

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

#### **7.4.1. Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni, amennyiben az műszakilag is megvalósítható. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

Az áthelyezés díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

#### **7.4.2. Átírás**

Ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére a szolgáltató az alábbiak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést:

- (1) az új előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére, amennyiben a régi előfizető a belépési díjat megfizette, és (a.) a vállalt előfizetési idő letelt, vagy (b.) az új előfizető vállalja az előfizetés fenntartását az eredetileg vállalt előfizetési idő végéig.
- (2) Az átírás feltétele, hogy a régi előfizetőnek ne legyen díjtartozása, vagy az új előfizető átvállalja és egy összegben kifizesse a régi előfizető díjtartozását. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

Az átírás díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **8.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei**

#### **8.1.1. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:**

##### **8.1.1.1. Szüneteltetés az előfizető kérésére**

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

##### **8.1.1.2. Szüneteltetés díjtarozás esetén**

Amennyiben az előfizető a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni. Amennyiben az előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

##### **8.1.1.3. Szüneteltetés a szolgáltatás nem megfelelő használata miatt**

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 2. számú mellékletét képező internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

#### **8.1.2. Szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki

megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

### **8.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

Amennyiben mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) akadályozzák a szerződés teljesítését (háború, merénylet, elemi csapás, katasztrófa), egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért.

### **8.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap

### **8.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltatás a 8.1.1.2.-8.1.1.3. pontokban leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **9. 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**

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

- a. amennyiben az előfizető a részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- b. amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- c. amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A korlátozás kezdő időpontja a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a tárgyhót megelőző hónap 20-ig bármikor, indoklás nélkül, írásban jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés tárgyhó elsejével megszűnik.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

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

10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.3. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

10.2.2. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

10.2.3.

- I. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
  - a. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
  - b. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c. az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
  - d. az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

II. A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap.

Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

- 10.3. Ha az előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.
- 10.4. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.
- 10.5. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 10.6. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letele után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 10.7. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.
- 10.8. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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

- 11.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések
- Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.
- 11.2. A szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet munkanapokon 8-16 óráig, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.



- 11.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- 11.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás módját és eredményét, valamint a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket és azok eredményét visszakövethető módon elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 11.8 pontban ismertetett kötbér mértékével csökkentett díjat fog elszámolni.

### **11.5. Hibaelhárítási célértékek**

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

- 11.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
- 11.7. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 11.8. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

- 11.9. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 11.10. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 11.11. Az internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az előfizető érdekkörében merült fel (nem jogos hibabejelentés), úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni (lásd 3. melléklet 4. pont). Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - helyt állni.
- 11.12. Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
- 11.14. Az ügyfélszolgálat a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen.

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

### **12.1 A szolgáltató ügyfélszolgálati helyei**

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a [www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Terra Szoftverfejlesztő Kft.

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

Telefon: 74/501006, 30/7522705, 20/5528460, 70/5471147

Fax: 74/501004

### **12.2. Előfizetői bejelentések megtételének módja**

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított egy éven túl számlareklamációt nem fogad el.

### **12.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

- 12.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.2.3. II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 12.3.2. Ha az előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.
- 12.3.3. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.
- 12.3.5. Az előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Igazgatóságának vizsgálatát kérni, vagy a 13.2. pont szerint eljárni.

- 12.3.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.
- 12.3.7. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 12.3.8. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 12.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

#### **12.4. Vis maior**

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

- 12.5. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

### **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **13.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.**

#### **13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Igazgatóságától kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

#### **14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### **15. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

#### **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

A díjazás és számlázás alapelveit és szabályait jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

#### **17. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

#### **18. a) A felügyeleti szervek, illetékes hatóságok címe, telefonszáma, elérhetősége**

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala – Előfizetői Szerződések Felügyeleti Igazgatóság**

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459

Telefon: 72/508800

Telefax: 72/508808

E-mail: info@nhh.hu

Web: www.nhh.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége  
Szekszárdi Kirendeltség**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13

Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 294

Telefon: 74/510414

Telefax: 74/510413

E-mail: fogyved\_ddf\_szekszard@nfh.hu

Web: www.nfh.hu

**Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: 1/4577141

Telefax: 1/4577105

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: 1/4728851

Telefax: 1/4728905

E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

Web: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.

Telefon: 74/411661

Telefax: 74/411456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Jogvita esetén illetékes bíróság:**

**Szekszárdi Városi Bíróság**

7100 Szekszárd, Augusz Imre u. 1-3

Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 246

Telefon/telefax: 74/419511

**18. b) Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

Az ÁSzF hozzáférhető az ügyfélszolgálati irodán: Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.  
valamint a szolgáltató honlapján: <http://www.terrasoft.hu/>

## 1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása

### 1. Kapcsolt vonali internet szolgáltatás

#### 1.1. A szolgáltatás típusának leírása:

Az előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

Az előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

PSTN kapcsolat használata esetén szolgáltatás maximális sebessége az előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebessége. (maximum 56 Kbit/s)

ISDN kapcsolat esetén a szolgáltatás maximális sebessége az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 Kbit/s, két csatornájának használata esetén 128 Kbit/s.

A fent meghatározott sebesség-adatok mind az előfizető felé, mind az előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek.

#### 1.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az internet-szolgáltatást.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint),
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

### 1.3. Egyéb rendelkezések:

Az internet-szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe.

### 1.4. A kapcsolt vonali internet szolgáltatás díjsomagja

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
Korlátlan	1500 Ft/hó Fizetés hathavonta, alkalmanként 9000Ft+Áfa	nincs	Teljeskörű elérés modemen vagy ISDN-en keresztül, magában foglal egy levelesládát, és 20MB levél tárterületet.

A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 25% általános forgalmi adót.



## **2. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás**

### **2.1. A szolgáltatás leírása:**

Az előfizető igénye szerinti sávszélességre vagy igénye szerinti adatmennyiségre korlátozott közvetlen ethernet hálózati összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával.

### **2.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

#### **2.2.1. Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### **2.2.2. Hardver**

Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az ethernet interfésszel történő együttműködésre:

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

### **2.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása**

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ban biztosítja az internet-szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint)
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

#### **2.4. Egyedi feltételek:**

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - felelősséggel tartozik.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű kedvezményes időszak lejárta előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, úgy a szerződés a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételekkel marad hatályban.

#### **2.5. Alvállalkozók:**

A Terra Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Terra Kft. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Terra Kft. alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### **2.6. Feltételes kedvezmények:**

A Szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés

felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti, melynek összege megegyezik az igénybe vett díjkedvezmény összegével.

## 2.7. Áthelyezés:

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

## 2.8. A közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás választható díjcsomagjai

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
Ethernet alapcsomag	5000Ft/hó	15000 MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	Teljeskörű elérés ethernet kapcsolaton keresztül, magában foglal egy leveles ládát, és 20MB levél tárterületet. Hálózaton belül garantált letöltési sebesség: 1Mbit/sec feltöltési sebesség: 512kbit/sec legalább az esetek 80%-ában
Ethernet 1.	10000Ft/hó	40000 MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	
Ethernet 2.	20000Ft/hó	100000MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	
Ethernet 3.	35000Ft/hó	200000MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	

Mindegyik ethernet díjcsomag választható úgynevezett **forgalmi díj mentes változatban** is. Ez esetben ha az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség eléri a díjcsomaghoz tartozó értéket, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64(le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás. (Garantált le/feltöltési sebesség: 32/16 kbit/sec)

Ethernet csomagunk esetén a belépés díja két éves szerződés esetén 0 Ft, egy éves szerződés esetén 15.000 Ft, egyébként 30.000 Ft

A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 25% általános forgalmi adót.

## 3. Egyéb szolgáltatások

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
WWW lap elhelyezése	5000Ft/hó	nincs	WWW lapok elhelyezése a központi WEB szerverünkön. 1000MB tárterületet foglal magában.

A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 25% általános forgalmi adót.

## 2. melléklet: Etikai Kódex

### 1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse. Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

### 2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-mail

##### SPAM

Kéretlen e-mail (angol terminológiával UCE, Unsolicited Commercial E-mail)

Olyan e-mail, amely kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

Kéretlen tömeges levél (angol terminológiával UBE, Unsolicited Bulk E-mail)

Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a "címzettek" listában (To, Cc, Bcc), a szolgáltató szintén nagy mennyiségű levélnek tekinti.

A szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és/vagy rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

##### Nem megengedett

olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

## 2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás

### Nem megengedett:

az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,  
az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,  
az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,  
mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

## 2.3. Közzététel

### Nem megengedett:

jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása,  
a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom, olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek

- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

**A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Terra Kft. előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Terra Kft. előfizetőinek vagy magának a Terra Kft.-nek a kárára történik, a Terra Kft. értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.**

### **3. melléklet: Számlázás és díjazás**

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

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

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik havonta egyszer, vagy 6 havonta egyszer a választott szolgáltatáscsomagnak megfelelően (lásd az 1. mellékletben).

A szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

#### **2. Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havi előfizetés teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében több hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

#### **3. Forgalmi díjak**

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

#### 4. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően **belépési díj**at számíthat fel.

Ethernet vonali szolgáltatás áthelyezése esetén a szolgáltató **áthelyezési díj** felszámítására is jogosult, amelynek mértéke legfeljebb 10000Ft. Az áthelyezési díj a következő esedékes számlában fizetendő.

Az előfizető személyében jogutódlás következtében történt változás esetén a szolgáltató **átírási díj**at számíthat fel, amelynek mértéke legfeljebb a belépési díj fele.

A 11.11 pontban tárgyalt nem jogos hibabejelentés esetén a szolgáltató **átvizsgálási és kiszállási díj**at számíthat fel. Az átvizsgálási díj a Magyar Mérnöki Kamara által a Mérnöki Szolgáltatások Díjszabásában a tárgyévre ajánlott átlagos mérnök óradíj alapján számítandó, a kiszállási díj 20km-en belül 2400Ft+Áfa, azon túl 120Ft+Áfa/km.

#### 5. Kedvezmények

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

#### 6. Hóközi díjfizetés

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

#### 7. Késedelmi kamat

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

#### 8. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén tájékoztatja az előfizetőt.

#### 9. Számlázási konstrukció

A szolgáltató "hagyományos" elszámolási módon számláz, mely alapján a szolgáltató az előfizető részére az internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételevel összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

## **4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat**

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról ;
- 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól;

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

személyes adat:

a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") 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;

adatkezelés:

az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása 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;



nyilvánosságra hozatal:

ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő:

az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

adatfeldolgozó:

az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

adattörlés:

az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

közvetlen üzletszerzés:

azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek 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**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 4 számú melléklet a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama**
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.

a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az

		ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy egyéb azonosítója	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/ helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés c.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés d.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az előfizetők és felhasználók	2003. évi C. tv. 157. § (2)	az előfizetői szerződés alapján

részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	bekezdés j.) pont	igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2003. évi C. tv. 158. § (1) bekezdés	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	2003. évi C. tv. 160. § és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

\* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* A 2003. évi C. törvény 157.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

#### 4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

#### 5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Terra Kft. a személyes adatokat az alábbi tevékenységek során kezeli:

## **Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

## **Számlázó rendszer működtetése**

4. A szolgáltató számlázó rendszerét csak a szolgáltató erre jogosult alkalmazottai érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

## **Szerződésmódosítás**

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

## **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően

általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A szolgáltató elsősorban az előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

## **Követelés behajtás**

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre átadni.

## **Közös adatállomány (Fekete lista)**

13. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht") 158. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 157. § szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
14. Az előfizető adatai az Eht.158. § (1) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
15. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve az Eht. 757. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.
16. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

## **Előfizetői címtár**

17. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az

előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

## Egyebek

18. Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybe vételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
19. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Földi István  
ügyvezető igazgató  
foldii@terrasoft.hu

## 6. Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybe vételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására - minden költség nélkül - a [www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu) weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a szolgáltató által alkalmazott vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt programfile-ban is eljuthatnak az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.



## 5. melléklet: Minőségi követelmények

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. kormányrendelet (IX. 12.) szerint

A minőségi követelmények definícióját és meghatározásának módját az ÁSZF. 4. és 5. pontja tartalmazza.

### Kapcsolt vonali internet szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>1</sup>	10 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 [%]	95 [%]
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95 [%]	90 [%]
Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek legalább 80%-ában garantált le/feltöltési sebesség	33 / 33 [kbit/s]/[kbit/s]	14 / 14 [kbit/s]/[kbit/s]
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje <sup>2</sup>	10 [nap]	30 [nap]

### Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>3</sup>	10 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 [%]	95 [%]
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95 [%]	90 [%]
Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek legalább 80%-ában garantált le/feltöltési sebesség	1024 / 512 [kbit/s]/[kbit/s]	256 / 256 [kbit/s]/[kbit/s]
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje <sup>4</sup>	10 [nap]	30 [nap]

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

<sup>2</sup> Csak forgalommérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

<sup>4</sup> Csak forgalommérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

2003.11.18-2010.07.28 – aszf2010-2

Terra Szoftverfejlesztő Kft. - Szekszárd - internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei