

A

LAST-MILE KFT.



**LastMile**<sup>®</sup>  
COMMUNICATIONS  
H U N G A R Y  
*A régió meghatározó alternatív Internet szolgáltatója*



Weyland-Yutani csoport  
tagja



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

### ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS EZEN BELÜL IS INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

*Last-Mile Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.  
Székhely: 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.  
Postacím: 7602 Pécs, PFÜ, Pf:2.*

*Tel: +36.72.21.41.61 - +36.20.924.61.27 - +36.21.22.33.161 - +36.40.20.08.82  
Fax: +36.72.52.67.04*

*e-mail: [info@last-mile.hu](mailto:info@last-mile.hu)*

Készült: 2010.03.16  
Az utolsó módosítás hatályos: 2012.január 01. napjától  
Utolsó módosítás ideje: 2011.11.30

## Tartalomjegyzék

|           |                                                                                                          |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>A SZOLGÁLTATÓ ADATAI</b> .....                                                                        | <b>6</b>  |
| 1.1.      | A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe .....                                            | 6         |
| 1.2.      | A Szolgáltató hibabejelentő és irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje ...             | 6         |
|           | A hibabejelentő telefonszáma: .....                                                                      | 6         |
| <b>2.</b> | <b>AZ ÁSZF TÁRGYA ÉS HATÁLYA</b> .....                                                                   | <b>6</b>  |
| 2.1.      | Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya.....                                                           | 6-7       |
| 2.2.      | Az ÁSZF időbeli és területi hatálya .....                                                                | 7         |
| 2.3.      | Közzététel .....                                                                                         | 7         |
|           | 2.3.1. Értesítés .....                                                                                   | 7-8       |
| <b>3.</b> | <b>A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA</b> .....                                                                      | <b>8</b>  |
| 3.1.      | A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása .....                          | 8         |
|           | ALAPSZOLGÁLTATÁSOK: .....                                                                                | 8-9       |
|           | A) Internet hozzáférés szolgáltatás .....                                                                | 9         |
|           | Az Internet hozzáférés igénybevételének módja .....                                                      | 9         |
|           | EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK: .....                                                                              | 9-10      |
|           | B) Előre Fizetett (PrePaid) Internet hozzáférés igénybevételének módja - NetreFel .....                  | 10        |
| 3.2.      | A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai ..... | 10-11     |
| 3.3.      | A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból .....                                                       | 11        |
| 3.4.      | Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai .....                                           | 11        |
| 3.5.      | Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja .....       | 11        |
| <b>4.</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b> .....                                                                     | <b>11</b> |
| 4.1.      | Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai .....                                          | 11        |
|           | 4.1.1. Szerződéskötés.....                                                                               | 11-13     |
|           | 4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....                                              | 13-14     |
|           | 4.1.3. A szerződés hatálya.....                                                                          | 14        |
| 4.2.      | A szolgáltatás időbeli korlátozása .....                                                                 | 14        |
|           | 4.2.1. Alkalmi szolgáltatás .....                                                                        | 14        |
|           | 4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei.....                                                  | 14-15     |
|           | 4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése .....                                                        | 15        |
| 4.3.      | Az előfizetői igények kezelése .....                                                                     | 15        |
|           | 4.3.1. Nyilvántartás és értesítés.....                                                                   | 15        |
|           | 4.3.2. Változás az igénylő adataiban.....                                                                | 15        |
| 4.4.      | Az egyedi előfizetői szerződés módosítása .....                                                          | 15-16     |

|        |                                                                                                                            |       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.4.1. | A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása.....                                                    | 16    |
| 4.4.2. | Számlázási cím módosítása .....                                                                                            | 16    |
| 4.4.3. | A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSZF) módosítása. .... | 16-17 |
| 4.4.4. | Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében .....                                                               | 17    |
| 4.4.5. | Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás.....                                                                       | 17    |
| 4.5.   | Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése .....                                                                       | 17    |
| 4.5.1. | A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről .....                                                            | 17    |
|        | A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása .....                                                               | 17    |
| 4.5.2. | A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről .....                                                           | 17-18 |
| 4.5.3. | A határozott idejű szerződés megszűnése .....                                                                              | 18    |
| 4.5.4. | Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....                                          | 18    |
| 4.5.5. | Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége határozott idejű szerződés megszűnése esetén.....                                  | 18-19 |
| 5.     | A szerződő felek jogai és kötelezettségei .....                                                                            | 19    |
| 5.1.   | Az Előfizető jogai .....                                                                                                   | 19    |
| 5.1.1. | Adatkezelés, adatvédelem .....                                                                                             | 19    |
| 5.1.2. | Betekintési jog .....                                                                                                      | 19    |
| 5.1.3. | A használat átengedése más részére .....                                                                                   | 19    |
| 5.1.4. | A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére .....                                                                     | 19    |
| 5.1.5. | A tudakozó szolgáltatás .....                                                                                              | 19    |
| 5.2.   | A Szolgáltató jogai .....                                                                                                  | 20    |
| 5.2.1. | Az Előfizető nyilvántartása .....                                                                                          | 20    |
| 5.2.2. | Az Előfizető forgalmának megfigyelése .....                                                                                | 20    |
| 5.2.3. | A szolgáltatás korlátozása .....                                                                                           | 20-21 |
| 5.3.   | Az Előfizető kötelezettségei .....                                                                                         | 21    |
| 5.3.1. | Engedélyezettett végberendezés csatlakoztatása .....                                                                       | 21    |
| 5.3.2. | A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....                                                          | 21-22 |
| 5.3.3. | A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele .....                             | 22    |
| 5.3.4. | Díjfizetés.....                                                                                                            | 22    |
| 5.3.5. | Számlázás módja, rendszeressége, számlák kézbesítésének időpontja, valamint a díjbeszedés rendje.....                      | 23    |
| 5.3.6. | Díjfizetés elmaradása esetén életbe lépő rendelkezések, a szolgáltatás korlátozása.....                                    | 23-24 |
| 5.4.   | A Szolgáltató kötelezettségei .....                                                                                        | 24-25 |
| 5.4.1. | Távközlési titoktartás .....                                                                                               | 25    |
| 5.4.2. | Hibabejelentő eljárási rendje .....                                                                                        | 25-26 |
| 5.4.3. | Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára.....                                                                     | 26-27 |
| 5.4.4. | Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén.....                                                               | 27    |
| 5.4.5. | A felszólítás, és korlátozás rendje.....                                                                                   | 27    |
| 5.4.6. | Kártérítés .....                                                                                                           | 27    |
| 5.4.7. | Adatszolgáltatás az Előfizető számára .....                                                                                | 27-28 |

|           |                                                                              |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.</b> | <b>A SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE</b> .....                                    | <b>28</b> |
| 6.1.      | Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....                              | 28-29     |
| 6.1.1     | Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei .....             | 28        |
| 6.1.2     | A hozzáférés jogosulatlan átengedése .....                                   | 28        |
| 6.1.3     | A hozzáférési pont földrajzi helyének módosítása az Előfizető kérésére ..... | 28        |
| 6.1.4     | Az átvitt adattartalomért való felelősség .....                              | 29        |
| 6.2.      | A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés .....                             | 29        |
| 6.2.1.    | A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás .....     | 29-30     |
| 6.2.2.    | A díjszámlálás integritása .....                                             | 29        |
| 6.2.3.    | Az átvitt adattartalomért való felelősség .....                              | 30        |
| 6.3.      | Vis Maior .....                                                              | 30        |
| <b>7.</b> | <b>DÍJSZABÁS</b> .....                                                       | <b>30</b> |
| 7.1.      | A díjazás és számlázás alapelvei .....                                       | 30        |
| 7.1.1.    | Előfizetési díjak .....                                                      | 30        |
| 7.1.2.    | Forgalmi díjak .....                                                         | 31        |
| 7.2.      | Egyszeri díjak mértéke .....                                                 | 31        |
| 7.2.1.    | Induló csomag díj .....                                                      | 31        |
| 7.2.2.    | Telepítési díj .....                                                         | 31        |
| 7.2.3.    | Kiszállási díj - meghiúsult szerelés esetén .....                            | 31        |
| 7.2.4.    | Visszakapcsolási díj .....                                                   | 31        |
| 7.2.5.    | Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díj .....                                   | 31        |
| 7.2.6.    | Költöztetési díj .....                                                       | 31        |
| 7.2.7.    | Leszerelési díj .....                                                        | 31        |
| 7.2.8.    | Kiszállási díj .....                                                         | 31        |
| 7.2.9.    | Ügyfél által keletkezett hiba javításának díja .....                         | 32        |
| 7.2.10.   | Adminisztrációs díj .....                                                    | 32        |
| 7.2.11.   | Adatmódosítási díj .....                                                     | 32        |
| 7.2.12.   | Névátírási díj .....                                                         | 32        |
| 7.2.13.   | Rendelkezésre állás havi díja .....                                          | 32        |
| 7.2.14.   | Csomagváltási díj .....                                                      | 32        |
| 7.2.15.   | Kedvezmények az egyszeri díjakban .....                                      | 32        |
| 7.2.16.   | Elállási díj.....                                                            | 32        |
| 7.2.17.   | Igényérvényesítési díj.....                                                  | 32        |
| 7.2.18.   | Igényérvényesítési díj II. ....                                              | 32        |
| 7.2.19.   | Igényérvényesítési díj III. ....                                             | 32        |
| 7.2.20.   | Vizsgálati díj .....                                                         | 33        |
| 7.2.21.   | Adósságkezelési ügymenet elindítása.....                                     | 33        |
| 7.2.22.   | Előfizetői Szerződés másolat.....                                            | 33        |
| 7.3.      | Hozzáférési díjak mértéke.....                                               | 33        |

|       |                                                                          |           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.3.1 | Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj) .....               | 33        |
| 7.3.2 | Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai .....                        | 33        |
| 7.3.3 | Kedvezmények hozzáférési díjakban .....                                  | 33        |
| 7.4.  | Jeltovábbítási díjak .....                                               | 33        |
| 7.4.1 | Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai .....                              | 33        |
| 7.4.2 | Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai ..... | 33        |
| 7.4.3 | Kedvezmények volumen és időszak szerint a díjakban .....                 | 33        |
| 8.    | A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából .....              | 33        |
| 8.1   | Követelmények .....                                                      | 33        |
| 8.1.1 | Az ÁSZF Módosítása .....                                                 | 34        |
| 8.1.2 | Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton .....                    | 34-35     |
| 8.1.3 | Szolgáltatásvárakozás és zavarmentessége .....                           | 35        |
| 8.1.4 | A hozzáférési pont engedett forgalma .....                               | 35        |
| 8.2   | A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről .....                  | 35        |
| 8.3   | Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat .....                        | 35        |
| 9.    | Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....                    | 36        |
| 10.   | Szolgáltatási célértékek .....                                           | 36        |
| 11.   | <b>MELLÉKLETEK</b> .....                                                 | <b>36</b> |
| 1.    | számú melléklet: SZOLGÁLTATÁSOK .....                                    | 36-37     |
| 2.    | számú melléklet: DÍJSZABÁS (EGYSZERI- ÉS ELŐFIZETŐI DÍJAK) .....         | 37-38     |
| 3.    | számú melléklet: EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS .....                       | 40-42     |
| 4.    | számú melléklet: ADATBIZTONSÁGI (ADATKEZELÉSI) SZABÁLYZAT .....          | 43-48     |
| 5.    | számú melléklet: HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK .....                      | 49-51     |

## 1. A Szolgáltató adatai

### 1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe

|                                   |                                                                             |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| A Szolgáltató cégneve:            | <b>Last-Mile Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság</b> |
| A Szolgáltató rövidített cégneve: | Last-Mile Kft.                                                              |
| A Szolgáltató székhelye:          | 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.                                                |
| A Szolgáltató levelezési címe:    | 7602 Pécs, PFÜ, Pf:2.                                                       |

### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámon - telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat, illetve, internetes ügyfélkaput vehet igénybe minden nap 0-24.00 óra között.

#### **A hibabejelentő telefonszáma:**

+36.20.362.61.43

#### **A hibabejelentő elérhetőségi ideje:**

Minden nap: 08.00-20.00 (élőszóban) - ezen kívüli időszakban üzenetrögzítőn

Szolgáltató telefonos technikai ügyfélszolgálatot tart fenn. Ezen időszakokban a hibabejelentés a megadott telefonszámokon lehetséges.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai hálózat-felügyeleti rendszert működtet.

A felügyeleti szervek nevei, címei és telefonszámai:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala (Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. - Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf. 459. - Telefon: +36.72.508.800 - Telefax: +36.72.508.808 - Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [uszi-pecs@nhh.hu](mailto:uszi-pecs@nhh.hu) )

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége Pécsi Kirendeltség (Cím:7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 14-16. - Levelezési cím: 7601 Pécs, Pf. 241. - Telefon: +36.72.215.904 - Telefax: +36.72.525.572 - A felügyelőség e-mail címe: [fogyasztovedelem.baranya@ddrkh.hu](mailto:fogyasztovedelem.baranya@ddrkh.hu) )

## 2. Az ÁSZF tárgya és hatálya

### 2.1. Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy rögzítse a nyújtani kívánt távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelességeit. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya Internet hozzáférés és tartalomszolgáltatás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások nyújtására illetve igénybevételére terjed ki. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya a Last-Mile Kft-re, mint Szolgáltatóra, és az engedélyezett szolgáltatás igénybevételére vele előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre kiterjed. Előfizető lehet természetes személy, jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Szolgáltató szerződést köt minden potenciális Előfizetővel, aki az e dokumentumban valamint az egyéni Előfizetői Szerződésben megfogalmazott feltételeket magára nézve elfogadja. Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben az igénylőnek korábbi Előfizetői Szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését az Előfizető hibájából határozott idejű szerződéses jogviszonya alatt mondták fel.

A Szolgáltató a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

## 2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

A Feltételek időbeli hatálya az Előfizetői Szerződés érvényességi idejére vonatkozik. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kezdeti időpontja az egyedi Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre, visszamenőlegesen a Szolgáltató nem köt szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek érvényessége azonban csak a szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Engedély érvényességének idejére terjed ki.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya a Magyar Köztársaság egész területére terjed ki.

## 2.3. Közzététel

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Internet oldalán megtekinthető, illetve onnan letölthető.

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti. Az értesítés történhet írásban, elektronikus levélben (e-mail).

Az Előfizetőket, előfizetői szerződést érintő fontosabb változások - különösen azon változások, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - levélben, elektronikus levélben és/vagy a mindenkor megtalálható Web oldalakon válnak a nyilvánosság számára elérhetővé. Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy tudomásul vette.

### 2.3.1. Értesítés

A Szolgáltató az alábbi feltételekkel jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az ÁSZF-nek Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása érdekében az ÁSZF megváltozását a hatályba lépést megelőzően legalább 30 nappal korábban az Interneten közzéteszi, valamint a módosítással érintett Előfizetőket a módosításról külön is értesíti.

Az ÁSZF megváltoztatásáról szóló értesítésben Szolgáltató az Előfizető részére megadja a módosítások lényegének rövid leírását, a hatályba lépés időpontját, a közzétett ÁSZF elérhetőségét,

továbbá, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybevett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

**Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételeket módosítja az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.**

**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.**

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

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető részéről a szerződésmódosítás tudomásulvétele, illetve annak az értesítésben foglaltak szerinti elfogadása az alábbi esetekben valósul meg:

1. az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról szóló tájékoztatás kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, illetve
2. az Előfizető esedékességkor befizeti a szerződésmódosítás értelmében megváltozott mértékű díjat.

### **3. A szolgáltatás leírása**

#### **3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása**

A Szolgáltató Előfizetői számára a Hírközlési Törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, a nyilvánosság számára hozzáférhető, bármikor igénybe vehető ún. Wireless (vezeték nélküli) Internet elérést biztosító távközlési szolgáltatást (továbbiakban: Alapszolgáltatások), illetve e szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (továbbiakban: Kiegészítő szolgáltatások) nyújt. A Kiegészítő szolgáltatásokat az ÁSZF 1. számú melléklete részletesen tartalmazza. A szolgáltatás nem terjed ki a Felhasználó eszközeinek és programjainak a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmassá tételére.

**A Last-Mile Kft. összes szolgáltatása szélessávú szolgáltatásnak minősül.**

#### **ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:**

##### **Internet hozzáférés szolgáltatás**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések, valamint az előfizetői végberendezések és központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása, a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, és az adatok adott címre való továbbítása.

A Szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges hatósági engedélyekkel, minőségtanúsító okiratokkal, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és kommunikációs csatornákkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely minden esetben a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá biztosítja az

Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely kommunikációs csatornán keresztül a nyilvános Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A szolgáltatás nem távközlési hálózat-specifikus, az Előfizetők a szolgáltatás hozzáférési ponthoz a földrajzi területek, elhelyezkedésük szerint az alábbi kommunikációs csatornákon keresztül csatlakozhatnak:

| Hozzáférési mód                                                  | A hozzáférés földrajzi terület szerinti meghatározása |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 802.11a/b/g (wireless, azaz vezeték nélküli) hálózaton keresztül | Magyar Köztársaság egész területe                     |

A nyilvános Internet hálózat teljes körű elérése az Előfizetők számára lehetőséget teremt a különböző Internet alkalmazások igénybevételére, így különösen elektronikus levelezésre (e-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing List), hálózati hirdetésre (News), távoli számítógép elérésére (Telnet), adatállományok átvitelére (FTP), elektronikus csevegésre (IRC), Web oldalak megtekintésére (WWW), különböző keresőprogramok működtetésére, stb.

A Szolgáltató az Előfizetők egyedi igénye esetén az Alap- és Kiegészítő szolgáltatások tetszőleges kombinációját tartalmazó szolgáltatásokat is nyújthat az Előfizetői Szerződésben foglalt feltételek szerint.

Jelen szolgáltatás megvalósulhat Burst-jelleggel is, amely azt jelenti, hogy:

Nem folyamatos letöltés esetén 15 másodperces ciklusokra a sávszélesség értéke a maximális érték. Folyamatos letöltés esetén a letöltési sebesség korlátozódik a választott csomaghoz meghatározott értékre.

Ezen csomagok esetén a weblapok megtekintése a lehető leggyorsabb módon történik, viszont folyamatos letöltés esetén a sávszélesség korlátozódik.

Extrém használat:

Abban az esetben, ha a forgalom-független elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára.

Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján az előfizetői szerződést felmondani.

Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kevesebb.

A szolgáltatás igénybevétele az Előfizetői Szerződés megkötése és a díjszabásban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges.

#### EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK:

##### **Előre Fizetett (PrePaid) Internet hozzáférés szolgáltatás - NetreFel**

A szolgáltatás igénybevétele egyedi vevőberendezéssel lehetséges. Szolgáltató ezen szolgáltatáshoz eszközt nem biztosít Felhasználónak, annak beszerzésében és felszerelésében Felhasználó külön kérésére Szolgáltató segítséget nyújt egyedi díjszabás alapján.

A Felhasználói jogviszony a NetreFel bejelentkező oldalon felsorolt értékesítési pontokon beszerezhető HUF1.500 értékű PrePaid kártya megvásárlását követően, továbbá a bejelentkező oldalon letölthető Általános Szerződési Feltételek egyértelmű elfogadása után jön létre - a vásárlás feltétele a következő személyes adatok átadása az értékesítési pontokon: név, lakcím, személyi igazolvány száma, telefonszám, valamint ezen adatok hitelességét igazoló aláírás. Szolgáltató a Felhasználó első sikeres bejelentkezéskor aktiválja a NetreFel szolgáltatást, melynek időkorlátja 31 naptári nap. A Felhasználónak lehetősége van a lejáratú dátum után újabb PrePaid kártya vásárlásával és aktiválásával a NetreFel szolgáltatást ismételtén igénybevenni. Amennyiben Felhasználó a 31 napos perióduson belül újabb Prepaid kártyát aktivál, úgy annak használati ideje

nem adódik hozzá a korábban aktivált kártya idejéhez, azonban az aktivált kártya lejáratí ideje ezen időponttól 31 napig érvényes. Az ebből adódó esetleges Felhasználói kár megtérítésére Szolgáltató nem kötelezhető. Amennyiben Felhasználó az első sikeres aktiválást követő 31 nap után új PrePaid kártyát nem aktivál, úgy megszűnik a lehetőség a az Internet használatra, a rendszer a Felhasználót egy tájékoztató weboldalra irányítja, ahol felhívja a figyelmét az egyenleg lejártára, és tájékoztatja, a kártya beszerzésének lehetőségeiről.

A PrePaid kártyák pótlására nincs mód.

A szolgáltatás nem távközlési hálózat-specifikus, az Előfizetők a szolgáltatás hozzáférési ponthoz a földrajzi területek, elhelyezkedésük szerint az alábbi kommunikációs csatornákon keresztül csatlakozhatnak:

| Hozzáférési mód                                              | A hozzáférés földrajzi terület szerinti meghatározása |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 802.11a (wireless, azaz vezeték nélküli) hálózaton keresztül | Magyar Köztársaság egész területe                     |

A nyilvános Internet hálózat teljes körű elérése az Előfizetők számára lehetőséget teremt a különböző Internet alkalmazások igénybevételére, így különösen elektronikus levelezésre (e-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing List), hálózati hirdetésre (News), távoli számítógép elérésére (Telnet), adatállományok átvitelére (FTP), elektronikus csevegésre (IRC), Web oldalak megtekintésére (WWW), különböző keresőprogramok működtetésére, stb.

Szolgáltató telefonos elérhetőségein keresztül technikai segítséget nyújt Felhasználóknak, azonban helyszíni hibajavítást csak külön díjazás ellenében végez, Felhasználó írásos megrendelésére, melynek díjai a 2. sz. mellékletben található.

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

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközökkel, (számítógéppel és szabad UTP-s hálózati kártyával, valamint a megfelelő alkalmazással) .

Az Egyedi előfizetői szerződés szerinti egyszeri bekötési díj - (mely az Előfizetőt terheli) - tartalmazza, hogy a Szolgáltató az SZHP (Szolgáltatási Hozzáférési Pont) létesítéséhez rádiós modemet helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot. A hozzáférési pont és a számítógép közötti UTP kábelt a Szolgáltató biztosítja max. 10 m hosszú falon kívüli, nem kábelcsatornában történő kábelezéssel. A 10 m-t meghaladó kábelhossz kiépítése, valamint kábelcsatornában történő kábelezés költsége az Előfizetőt terheli a bekötési díjon felül, és erről saját magának kell gondoskodnia .

Az Igénybevevő az SZHP létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-s hálózati feszültség ellátását biztosítani. Az előfizetői végberendezés működéséhez szükséges 230 V -os szabványos hálózati csatlakozó és az antenna tartó kiépítése - a felmérés alkalmával a felmérővel egyeztetett módon - az Előfizető feladata és a végberendezés telepítésének feltétele.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevétel műszaki feltételei:

- Internet kapcsolatra alkalmas számítógép,
- telepített wireless adó-vevő készülék,
- üres UTP port,
- antenna rögzítési lehetőség a helyszíni felmérés során meghatározott helyen.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (routerek, számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés szerint vállalja az alapkiépítésben nem foglaltakon felül, egyébként ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások 802.11a/b/g frekvenciatartományban, Baranya megyében - Pécs MJ Város és a megye lefedett településein vehetők igénybe.

A szolgáltatás igénybevétele a szerződéses jogviszony alatt időben nem korlátozott.

### **3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A Szolgáltatás kizárólag a vezeték nélküli hálózat telepítési helyszínén, megfelelő berendezés telepítése mellett érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik.

A szolgáltatások megfelelő hitelesítés után érhetők el.

### **3.4. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai**

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket, routereket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

Az előfizetői végberendezéseket a Szolgáltató a Szolgáltatás keretében biztosítja, azok a Szolgáltató tulajdonában maradnak. Szolgáltató az Előfizető részére a szükséges végberendezéseket biztosítja, azokat üzembe helyezi. Szolgáltató a létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizető által biztosított végberendezés alkalmasságát nem vizsgálja és az alkalmatlanság miatt bekövetkezett károkért nem tartozik felelősséggel.

Előfizető köteles a birtokában lévő végberendezések állagát megőrizni, ennek megszegésével okozott károkért felelősséggel tartozik.

A Szolgáltató által biztosított végberendezések a Szolgáltató tulajdonát képezik, Előfizető a szerződés megszűnését követően 10 naptári napon belül köteles a Szolgáltató számára biztosítani a berendezések leszerelését és elszállítását. Amennyiben a végberendezés leszerelése Előfizető hibájából meghiúsul, és azt Előfizető jogalap nélkül tartja birtokában, akkor Szolgáltató jogosult annak ellenértékét Előfizetőtől kérni egy összegben, ezzel tulajdonjogáról lemond.

A telepített berendezések ún. szabadfrekvenciás berendezések, mely az NHH 2005. július 1. keltezett tájékoztatója szerint harmadlagos prioritása van.

A Szolgáltató által kiépített wireless (vezeték nélküli) hálózat csak fix IP cím igénylése esetén alkalmas helyi szerverek üzemeltetésére. A megosztáshoz szükséges berendezések beszerzési és telepítési költségei az Előfizetőt terhelik.

### **3.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja**

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat és azok díjszabását az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza. A kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó igényt írásban bejelenteni. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételéről a Szolgáltatóval külön szerződést kell kötni. A kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetői Szerződés is tartalmazhatja az igénybevett szolgáltatásoknak és azok díjazásának feltüntetésével.

## **4. Az előfizetői szerződés**

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az általános szerződési feltételekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

## 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

### 4.1.1. Szerződéskötés

Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést egyéb szerződéskötő helyein személyesen, on-line nyomtatványon, írásban kell megtenni. Szolgáltató a hozzá beérkező igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi. Amennyiben az Előfizető igénybejelentése nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 5 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt az igénybejelentése kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget adatai kiegészítésének, úgy igénybejelentése a nyilvántartásból Szolgáltató törölheti.

Szerződést csak előzetes helyszíni felmérés után lehet kötni. Az előzetes helyszíni felmérés során a Szolgáltató megállapítja, hogy van-e megfelelő nagyságú jel a szolgáltatás igénybevételéhez. Egyszeri előzetes helyszíni felmérés díjmentes - a további felmérésekért a Szolgáltató díjat számít fel. Azonos helyszíni megjelölésével történő újraszzerződés esetén a szerződéskötést nem előzi meg ismételt felmérés.

Előfizetői Szerződés megkötésére a helyszíni felmérést követően a helyszínen kerül sor. Az egyedi előfizetői szerződésből két példány készül, amelyek közül egyet az Előfizető kap meg, a másik a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A szerződést kötő személynek a szerződéskötéskor nyilatkoznia kell, hogy a szerződést egyéni vagy nem egyéni (üzleti) Előfizetőként kívánja igénybe venni. A nyilatkozat tartalma (minősége) a szerződésben kerül rögzítésre. A minőségi nyilatkozatot az Előfizető határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejártáig nem módosíthatja, illetve nem vonhatja vissza.

A szerződés megkötéséhez egyéni előfizetés esetén a Szolgáltató a következő adatokat rögzíti: név, az Előfizető személyi igazolvány száma, születési helye, ideje, anyja neve, a szolgáltatás címe, a számlázás címe, az Előfizető címe, a kapcsolattartó neve és telefonszáma. Szerződéskötéskor személyi igazolvány illetve lakcímkártya felmutatása szükséges, ezekről elektronikus másolat készül, az Előfizető külön nyilatkozata alapján.

Üzleti előfizetés esetén a Szolgáltató a következő adatokat rögzíti szerződéskötéskor: cégnév, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, szolgáltatási címe, számlázási cím, Előfizető címe, kapcsolattartó neve és telefonszáma. Szerződéskötéskor cégbírósi végzés, aláírási címpéldány másolata és cégbélyegző szükséges. Ellenőrzés céljából a szerződést aláíró képviselőnek a személyi igazolványát is be kell mutatni. Amennyiben a szerződést jegyző személye nem azonos a cég aláírójával, a cégvezető aláírásával ellátott meghatalmazás is szükséges.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat bizalmasan kezeli, az adatvédelmi szabályzatban foglaltak szerint.

A szerződő felek a Last-Mile Kft., mint „Szolgáltató”, másrészt az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizető, mint „Felhasználó”. A szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik. A Felhasználó a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, e jogok kizárólagosak és más személy részére sem ellenérték megfizetése mellett, sem e nélkül nem ruházhatók át.

Az egyedi előfizetői szerződés a mindkét fél aláírását követően lép hatályba.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a szerződő felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató az Alapszolgáltatások igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik, de egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések is létrejöhetnek.

Az Előfizetői Szerződés a kötelező tartalmi elemeken kívül az alábbi feltételeket, körülményeket is tartalmazza:

*mindkét előfizetői kategóriában:*

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
2. a belépési díj mértéke,
3. az előfizetői csomag megnevezése, összege
4. a díjkiegyenlítés módja, gyakorisága,
5. az előfizetési, azonosítási szám(ok),
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,

Az Előfizetői Szerződésekben a fenti elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

**Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással jön létre az alábbi esetekben:**

#### 4.1.1.2

Határozott időre kötött szerződés esetén a határozott idő lejárta előtt a Szolgáltató jogosult Előfizetőt írásban megkeresni új ajánlattal. Jogosult Szolgáltató az új ajánlatban a már meglévő szerződéshez képes más feltételekkel kínálni a nyújtott szolgáltatást. Az ajánlatnak tartalmaznia kell, hogy azt a Szolgáltató mely időpontig tartja fenn.

Amennyiben Előfizető az ajánlatra kifejezett elfogadó nyilatkozatot tesz, illetve ha a Szolgáltató a határozott idő letelte után tovább szolgáltat és az Előfizető a nyújtott szolgáltatást igénybe veszi, az ajánlatnak megfelelő új szerződés a korábbi szerződésben rögzített határozott idő lejártának napját követő nappal létrejön (erre Szolgáltatónak az ajánlat megküldésével egyidejűleg Előfizető figyelmét fel kell hívnia).

Amennyiben Előfizető Szolgáltató ajánlatától eltérő javaslatot terjeszt elő és a határozott idő lejártáig nem egyeznek meg a feltételekben, úgy a határozott idő lejártával a szerződés megszűnik és a Szolgáltató a szolgáltatást megszünteti.

#### 4.1.1.3

A határozott időre kötött szerződésnek megfelelő tartalommal a határozott idő leteltét követő nappal jön létre az előfizetői szerződés, amennyiben egyéb tartalmú ajánlatot vagy szerződéstervezetet ezt megelőzően Szolgáltató nem küldött meg Előfizetőnek és a szolgáltatást Előfizető a határozott idejű szerződés lejártát követően is igénybe veszi.

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

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató a Szerződés megkötését követő az esetek 80%-ban 21 napon belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét (célérték: 10 nap), amit a szolgáltató a saját mérési rendszere alapján rögzít. Ezzel egyidejűleg az Előfizető a szerződéskötéstől számított 21 napon belül lehetővé teszi, hogy munkanapokon előre telefonon egyeztetett időpontban a Last-Mile Kft. munkatársa elhelyezhesse a szükséges adó-vevő berendezést. Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 21 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Amennyiben a telepítés az előre egyeztetett időpontban az Előfizető hibájából meghiúsul, Előfizető köteles a Szolgáltatónak okozott többletköltséget - kiszállási díj címén - megfizetni. Az Előfizető hibájából hiúsul meg a telepítés, ha az Előfizető az előre egyeztetett időpontot az azt megelőző 6 órán belül módosítja.

A Szolgáltató köteles eszközeit karbantartani, valamint a Felhasználó számára támogatást adni ingyenes telefonos technikai tanácsadás körében. A technikai tanácsadás meghatározott időben vehető igénybe a technikai segítségnyújtás telefonszámon.

A technikai tanácsadás nem terjed ki a következőkre:

- oktatás,

- stratégiai konzultáció,
- helyszíni PC telepítés (installálás),
- illetve ügyfél hibájából adódó hibaelhárításra.

Ezen plusz szolgáltatásokat, Szolgáltató a mindenkori díjszabása ellenében végzi.

Szolgáltató kötelezettségét akkor teljesíti, mikor a kapcsolatot beüzemeli - Előfizető díjfizetési kötelezettsége a beüzemelés napjától kezdődik.

4.1.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt, illetőleg a szolgáltatás megkezdése előtt a megkötött szerződés Előfizető általi felmondására nincs lehetőség. Ezen időszak alatt az Előfizető bármely, a megkötött szerződés megszüntetésére irányuló közlése elállásnak minősül, ebben az esetben az Előfizető az 2. sz. melléklet a) pontja szerinti összegű bánatpénz megfizetésére köteles Szolgáltató részére.

A bánatpénz megfizetésére nem köteles az Előfizető, ha elállásának oka bizonyítottan a Szolgáltatónak felróható szerződésszegés. Amennyiben az Előfizető az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl. a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését az 2. sz. melléklet a) pontja szerinti bánatpénz összegének megfelelő összegű kötbér fizetésére köteles Szolgáltató részére, Szolgáltató pedig ezen esetben jogosult továbbá a megkötött szerződés azonnali hatályú felmondására. Az utóbbi esetben Előfizető köteles továbbá megtéríteni Szolgáltatónak a szerződés megkötéséből (pl. elvégzett munkálatok, beszerzett anyagok...) eredően felmerült valamennyi költségét.

#### 4.1.3. A szerződés hatálya

A szerződés a Szolgáltatás nyújtására terjed ki, a Szolgáltatásra vonatkozó megállapodás a Szerződés aláírását követően a beüzemelés napján lép hatályba, függetlenül attól, hogy a Felhasználó használja-e a Szolgáltatásokat. A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött határozott idejű szerződés az Előfizető választása szerint egy vagy két évre szól. Felhasználó az Előfizetői Szerződés aláírásával elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket.

Az egyedi előfizetői szerződés Magyarország teljes területén hatályos mindaddig, amíg a Szolgáltató érvényes szolgáltatási engedéllyel rendelkezik.

## 4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

### 4.2.1. Alkalmi szolgáltatás

Alkalmi szolgáltatás nincs.

### 4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

4.2.2.1. A Szolgáltatás a Felhasználó írásbeli kérelme alapján határozott időre, de maximum 6 hónap időtartamra szüneteltethető. Határozott idejű szerződéses jogviszony alatt a szolgáltatás egy alkalommal indoklás nélkül szüneteltethető, azonban ezen időszak nem számít bele a vállalt hűségidőbe, a további szünetelésre irányuló kérelemnek a Szolgáltató egyedi elbírálás alapján, méltányosságból helyt adhat. A Szolgáltatás szüneteltetése alatt a Szolgáltatás nem vehető igénybe, a Felhasználó a havi alapidíjakat nem fizeti, azonban rendelkezésre állási díjat köteles fizetni. A Szolgáltatás szüneteltetése a meghatározott idő letelte után megszűnik.

4.2.2.2. Szolgáltató az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt (amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg), egyéb esetben elháríthatatlan külső ok (vis major) vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján - a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon - szüneteltetheti a szolgáltatást.

Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 munkanapot nem haladhatja meg.

Ha a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetel - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy a szünet oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Előfizető a szünet időtartamára nem köteles díjat fizetni. Egy naptári hónapra vetített 48 óránál hosszabb szünet esetén a szolgáltató a kiesés időtartamának megfelelő összeget az Előfizetőnek a következő díjfizetési időszakban jóváírja. Kivétel, ha a szüneteltetés oka vis major és a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle telhetőt megtett.

A karbantartást akkor végezi a szolgáltató, ha a felhasznált berendezések gyártója ezt előírja, vagy ha a Szolgáltató a rendszeres ellenőrzés alkalmával olyan problémát tapasztal, ami az Előfizetők fele minőségbeli romlást eredményezhet.

Átmenetileg szünetel a Szolgáltatás, amennyiben a hiba vagy hibajelenség kijavítása 3 napon belül megtörténik. Ezen üzemi kiesés nem minősül üzemszüneteltetésnek.

3 napon túli hiba kijavítás, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli ok miatt a teljesítés lehetetlenülése esetében az elektronikus hírközlésről szóló törvény, valamint a 345/2004. (XII. 22.) Kormányrendeletben és annak mellékletében meghatározott díjcsökkenés, kötbér, illetve díjkedvezmény illeti meg a Felhasználót. Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló eljárása keretében elvégzett vizsgálat során kiderül, hogy a hiba valós és a Szolgáltató a szerződésben vállalt határidőn belül (ami adott esetben a szolgáltató Érdekkörén kívül eső események miatt meghosszabbodhat) nem javítja ki a hibát, úgy a kötbér mértéke: minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az elő fizetési szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbért kizáró esetek:

- Amennyiben a hibabehatárolás és javítás kizárólag helyszínen az Előfizetőnél és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a két fél előre megállapodott a hibakijavítás időpontjában és ez a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges. Ez esetben a hibaelhárítási idő az új alkalmas időpontig meghosszabbodik.

A 4.2.2.1. és 4.2.2.2. alatt írt szünetelések ideje alatt az előfizetői jogviszony fennáll.

#### **4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése**

**Az előfizetői jogviszony nem szüneteltethető. A szerződés felmondásával az előfizetői jogviszony megszüntethető.**

#### **4.3. Az előfizetői igények kezelése**

##### **4.3.1. Nyilvántartás és értesítés**

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató kereskedelmi részlege végzi. (ld.: 1.2. pont).

A részleg feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása.

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését biztosítani tudja, úgy a helyszíni felmérés alapján annak elvégzése után szóban értesíti a Szerződéskötés lehetőségéről.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik (ld.: 5.1.2. pont). Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi (ld.: 5.1.1. pont).

#### 4.3.2. Változás az igénylő adataiban

Az előfizetői igények kezelése, nyilvántartása és az adatokban történő változások átvezetése a Szolgáltató elektronikus webes felületén történik. Az igénylő adataiban történt változások az e-mailen, postai úton kizárólag írásban jelenthetők be, 15 munkanapon belül. A változás bejelentésének elmulasztásából eredő károkért Előfizető felelősséggel tartozik.

#### 4.4. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása

Az egyedi előfizetői szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind pedig az Előfizető jogosult kezdeményezni a másik félhez írásban eljuttatott módosítási igény leírásával. Az egyedi előfizetői szerződés kizárólag mindkét fél egyező akarata esetén módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötés megfelelő szabályait kell alkalmazni.

Kötelezően módosul az egyedi előfizetői szerződés a következő esetekben:

- Az Előfizető lényeges adataiban bekövetkező változás esetén, melyről Előfizető 15 munkanapon belül értesíteni köteles Szolgáltatót,
- Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás esetén,

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlatától, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér (ld.: 2.3. pont).

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

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését kérni a Szolgáltató működési területén belül. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki, technikai feltételei adottak, Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 napon belül teljesíti. Szolgáltató jogosult átkötési díj felszámítására.

Abban az esetben, ha a 30 napon belüli áthelyezés műszaki, technikai feltételei nem adottak, Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt az áthelyezés teljesítésének időpontjáról (év, negyedév).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben Előfizető az előfizetői jogviszonyát fenntartja, úgy az előfizetői jogviszonya az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

Amennyiben az átkötés feltételei adottak, de ennek ellenére Előfizető nem kéri a szolgáltatás áthelyezését, az egyedi előfizetői szerződésből eredő jogai és kötelezettségei továbbra is változatlanul fennállnak. A módosításokat a Szolgáltató a nyilvántartásába bejegyzi.

##### 4.4.2. Számlázási cím módosítása

Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 munkanapon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a számlázási címet az Előfizető kérésére módosítja. A változást a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti. Szolgáltató számlát kizárólag elektronikus formában küld, Előfizető külön kérésére külön díjazás fejében nyomtatott formában, és postai úton is teljesíti.

##### 4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSZF) módosítása.

Az Előfizetői Szerződésírásban a két fél közös megegyezésével módosítható. Az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha a szolgáltatás lényeges elemei jogszabály vagy hatósági határozat következtében - amennyiben jogszabály vagy a hírközlést érintő szabály másként nem rendelkezik - módosulnak, illetve ha a Szolgáltató a körülményekben bekövetkezett lényeges

változást indokolja. A szolgáltatásban vagy a szolgáltatás feltételeiben bekövetkező változásokról Szolgáltató a Felhasználót írásban értesíti a változás előtt 30 nappal. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségére vonatkozó változás. Lényeges módosítás esetén az Előfizető az értesítést követő 8 napon belül a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződését a változásról szóló értesítést követő 8 napon belül írásban nem mondja fel, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,

b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői

igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,

c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy

d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy

e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

#### **4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást 15 napon belül írásban köteles bejelenteni a Szolgáltató részére.

#### **4.4.5. Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni és a Szolgáltató az átírásért külön díjat nem számít fel. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számítottan legfeljebb 60 nap.

### **4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

#### **4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

##### **A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása**

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű egyedi előfizetői szerződés időtartam alatt mondja fel a szerződést, vagy ha az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető súlyos szerződésszegésének következtében rendkívüli felmondással szűnik meg, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a határozott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az egyedi előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg, illetve a Szolgáltató jogosult a leszereléssel kapcsolatos költségeket is az Előfizetőre terhelni. Előfizető nem jogosult felmondani az Előfizetői Szerződését, amennyiben díjtarozása van a Szolgáltató felé.

#### **4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést - rendes felmondás keretében - írásban hatvan napos felmondási idővel felmondani.

A felmondásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a felmondás indokát,
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
3. abban az esetben, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a

felmondási idő alatt megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Szolgáltató az Előfizető szerződésszegésére alapított indokok alapján - rendkívüli felmondás keretében - a Szerződést írásban, indoklással, 15 napos határidővel mondhatja fel, a következő esetekben:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol), és ezt a szerződésszegést a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató külön írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy a szolgáltatást továbbra is a törvénybe ütköző módon vagy célra használja.

**Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.**

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

Amennyiben az Előfizető 30 napon belül nem teszi lehetővé a szükséges adó-vevő telepítését a Szolgáltató 15 napos határidővel a szerződést felmondhatja.

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

Határozott idejű szerződéses jogviszony a szerződés lejártja után automatikusan határozatlan idejűvé válik.

Szolgáltató a határozott idejű Szerződés megszűnése előtt 30 nappal értesíti Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés lejártáról. Amennyiben Előfizető nem jelzi a Szerződés lejártáig írásban, hogy meg kívánja-e hosszabbítani a szerződését, abban az esetben a szerződés határozatlan idejűvé válik. A határozatlan idejűvé vált szerződést Előfizető bármikor, kizárólag írásban felmondhatja 30 nappal a Szolgáltatás megszűnése előtt, azonban szerződés lejártáig köteles előfizetői díjat fizetni.

Az Egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett munkaidő alatti időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e berendezéseket, illetve technikai eszközöket a Szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül Előfizető hibájából nem kerül sor, úgy Szolgáltató jogosult a késedelem minden napja után 10 000 Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a berendezések értékcsökkenés nélküli értékéig.

#### **4.5.4. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A Szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik felet sem azon kötelezettségek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak. Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralevő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

#### **4.5.5 Az Előfizető díj fizetési kötelezettsége határozott idejű szerződés megszűnése esetén**

Határozott idejű szerződéseknél, a kikötött időn belül az Előfizető részéről felmondott szolgáltatás esetén, Előfizető a kedvezmény összegét és a szerződés lejártáig hátralevő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét a szerződés felmondásakor egy összegben a Szolgáltatónak köteles megfizetni.

### **5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

#### **5.1. Az Előfizető jogai**

##### **5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem**

Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezeli, az adatokat csak a hatályos jogszabályok előírásai szerint adja ki az arra jogosult szervezeteknek.

Az Előfizetőről nyilvántartott adatok csak és kifejezetten a szolgáltatás nyújtásához - mint célhoz - kerülnek felhasználásra. Az adatok kezelését csak az arra feljogosított személy végezheti. Az adatok tárolása során védve vannak a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, törléstől, nyilvánosságra hozataltól.

##### **5.1.2. Betekintési jog**

A Felhasználó saját adataihoz a belépési névével és jelszóval hozzáférhet (forgalmi és belépési adatok). Ezen felül az érintett - Előfizető - tájékoztatást kérhet a nyilvántartott adatiról, amelyre a lehető leghamarabb de legkésőbb 30 napon belül írásban kap választ.

Az adatkezelés, adatvédelem pont alól kivételt képeznek a bíróság, a nyomozó hatóság, más államigazgatási hatóság, ha a jogszabályok ezt előírják.

Előfizető és Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül a szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében.

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét saját felelősségére másnak átengedheti. Ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről, a honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2004. évi CV. törvény rendelkezik.

##### **5.1.4. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére**

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni, azonban az nem lehet hosszabb 6 hónapnál, melynek Szolgáltató köteles eleget tenni. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetése alatt előfizetői díj fizetésére nem, azonban rendelkezésre állási díj megfizetésére kötelezett, melynek összegét a mellékletekben található árlista tartalmazza.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításaért visszaállítási díjat nem számol fel.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 5 munkanappal írásban kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

#### 5.1.5. A tudakozó szolgáltatás

Munkaidőben az ügyfélkapcsolati helyeken Szolgáltató tájékoztatást ad a Szolgáltatásról. A Szolgáltatást igénybevevő felhasználókról és adataikról Szolgáltató semmilyen tájékoztatást nem ad.

### 5.2. A Szolgáltató jogai

#### 5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet.

Szolgáltató az Előfizetőkről dokumentálható nyilvántartást vezet az adatvédelmi előírások figyelembevételével. Az Előfizető adatai csak a Szolgáltatás nyújtásához és a számlázáshoz szükséges mértékben kerülnek nyilvántartásra.

#### 5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató csak a szolgáltatáshoz tartozó statisztikai adatszolgáltatás biztosítása érdekében, valamint az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

Az Előfizető forgalmának egyéb, tartalmi vagy időszaki megfigyelése és nyilvántartása nem történik.

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybevételéhez használt műszaki eszközök megfelelőségéről.

#### 5.2.3. A szolgáltatás korlátozása

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre;
- b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a 1. számú mellékletben meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás

megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást (kikapcsolást) hajthat végre;

d) Az előfizető megszegi a 5. számú mellékletben található Hálózathasználati irányelveket. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást (kikapcsolást) hajthat végre;

A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Előfizető a korlátozás feloldásáért a 2/a. számú mellékletben meghatározott összegű visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A szolgáltató által fenti esetekben érvénybe léptetett korlátozás időtartamára az előfizető a szerződése szerinti díjat köteles fizetni a szerződése időbeli hatálya alatt. A visszakapcsolási díjat a Szolgáltató egy összegben a korlátozás feloldását megelőzően számlázza ki, melynek kiegyenlítése feltétele a Szolgáltatás visszakapcsolásának. A szolgáltató köteles a korlátozást 48 órán belül megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

e) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 32/32 kbit/s-ra történő le- és feltöltési korlátozást hajthat végre, melynek eredményeként Szolgáltató, Előfizetőt egy figyelmeztető oldalra irányítja át, melyről csak saját levelezési, ügyfélkapu rendszeréhez biztosít elérést, valamint a figyelmeztető oldalon felsorolt bankok házibank rendszeréhez, ezzel elősegítve a díjtartozás gyorsabb kiegyenlítésének lehetőségét. A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Előfizető a korlátozás feloldásáért a 2/b. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. A szolgáltató által fenti esetekben érvénybe léptetett korlátozás időtartamára az előfizető a szerződése szerinti díjat köteles fizetni a szerződése időbeli hatálya alatt. Az erre az időtartamra eső díjat a Szolgáltató egy összegben a korlátozás feloldásakor vagy a szerződés megszűnésekor számlázza ki. A szolgáltató köteles a korlátozást 48 órán belül megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltatást korlátozzák mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja vagy a Szolgáltató a szerződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja. A korlátozás nem akadály a felmondásnak.

A Szolgáltató a fentiekén túl korlátozhatja a szolgáltatást a karbantartás idejére. A karbantartás céljából tervezett korlátozásról a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a korlátozás kezdeti időpontja előtt legalább 48 órával. A korlátozási idő alkalmanként legfeljebb 5 munkanap lehet.

### 5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

#### 5.3.1. Engedélyezettett végberendezés csatlakoztatása

Az Előfizető csak a hatóságok (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, NMHH) által engedélyezett eszközöket, végberendezéseket alkalmazhat, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkezik (ld. 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről). Szolgáltató nem vállal felelősséget a végberendezések nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásokból eredő minőségromlásért.

### 5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A csatlakoztatott végberendezések nem a Szolgáltató tulajdonát képezik, a Szolgáltatás hozzáférési ponton kívül esnek. A berendezések üzemképessége és rendeltetésszerű használata az Előfizető felelőssége. Amennyiben az Előfizető új végberendezést (hálózati kártyát, routert) vásárol, vagy bérel, úgy - a szolgáltatás folyamatos biztosítása, a technikai beállítások módosítása érdekében - köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemén kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Az Előfizetőhöz telepített berendezésekben keletkezett kárt minden esetben az Előfizetőnek kell megtéríteni. (ide értve a villámvédelem hiányából adódó kár, tűz, elemi csapás, szándékos rongálás, stb.)

Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani a Netikett általánosan elfogadott szabályait, amelyeket Szolgáltató Előfizető tudomására hoz. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

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

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

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit. Az Előfizető köteles a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzését és a hibaelhárítást lehetővé tenni.

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

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

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

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

#### 5.3.4. Díjfizetés

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak. Az Előfizető köteles a fizetési kötelezettségének határidőben eleget tenni. A szolgáltatás díjait az Előfizetői Szerződés mellékletét képező Adatlap tartalmazza. A határozott idejű szerződéses jogviszony időtartamára az annak megkötésekor érvényes Előfizetői Szerződésben és akcióban való részvételkor az akciós Nyilatkozatban rögzített díjszabás vonatkozik.

A Szolgáltató jogosult indokolt esetben árat változtatni, de erről - amennyiben az ár növekszik - köteles az Előfizetőt harminc (30) nappal korábban tájékoztatni. Az Előfizető díjváltozás esetén, 15 napon belül írásban köteles nyilatkozni a szerződésmódosítás tartalmáról, a díjváltozás elfogadásáról. A díjváltozásra vonatkozó szerződésmódosítás elfogadásának kell tekinteni, ha megváltozott összegű díjról kiállított számlát az Előfizető annak esedékességekor kiegyenlíti.

#### 5.3.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja valamint a díjbeszedés rendje

Az Induló csomag díj és a Telepítési díj befizetése a Szolgáltatás megrendelésekor (szerződéskötés) készpénzben esedékes. A Szolgáltató havonta - vagy a választott díjfizetésnek megfelelően - előre díjbekérőt állít ki Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelően. A szolgáltatás havi díját - vagy a választott díjfizetésnek megfelelően - az Előfizetőnek legkésőbb a díjbekérőn feltüntetett időpontig ki kell egyenlítenie. Szolgáltató a díjbekérőn szereplő összeg kiegyenlítését követően Előfizető részére számlát állít ki, melynek másolatát elektronikus úton (e-mailben) juttatja el Előfizetőhöz, a Szerződés mellékletében, Előfizető által megadott e-mail címre (megadott\_név@last-mile.hu) Amennyiben Előfizető más e-mail címre kéri az értesítéseket, számlákat, úgy azt az „ügyfélkapun” keresztül neki magának kell beállítania. Az esedékesség lejárta után a be nem folyt összegekre Szolgáltató egyéni és üzleti Előfizetők esetén egységesen a jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű kamatát számolja fel, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy a díjbekérő legkésőbb a tárgyhónap harmadik napjáig elektronikus úton (e-mailben) Előfizetőhöz eljusson. A díjbekérők kiküldése a készpénz átutalási megbízásos fizetési módot választott Ügyfelek esetében postai úton is megtörténik. Amennyiben az Előfizető az adott hónap ötödikéig nem kap díjbekérőt (e-mailen), akkor ennek tényét köteles a Szolgáltató adminisztrációs irodájában 2 napon belül bejelenteni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a díjbekérőn levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a díjbekérőt annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Posta a készpénz átutalási megbízásos feladást a szerződés szerint a befizetéstől számított 5 munkanapra írja jóvá a Szolgáltató számláján, de ezért a határidőért a Szolgáltató semminemű felelősséget vállalni nem tud. A készpénz átutalási megbízás másolatának beérkezése csak tájékoztató jellegű, a számlát a Szolgáltató akkor veszi kiegyenlítettnek, amikor az a számlájára beérkezett.

Szolgáltató a díjbekérőt és számlát kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjfizető fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg postai úton (papír alapon) a díjbekérőt, külön kérésre a számlát is. Ennek költsége Előfizetőt terheli, melynek összegét a 2. melléklet tartalmazza. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Szolgáltató az Előfizető Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti. Előfizető külön írásban benyújtott kérelme alapján lehetőség van postai úton történő számlaküldésre is, ez esetben Szolgáltató jogosult postai és dologi költségeket felszámítani, melynek összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Előfizető a díjbekérőt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon - banki átutalással, azonnali beszédési megbízás útján, készpénz átutalási megbízással történő befizetéssel köteles

kiegyenlíteni. Lehetőség van „Internetes utalvánnyal” való fizetésre is (Edenred, SadexhoPass, OTP Cafeteria kártya).

Felhasználó a szolgáltatás alapdíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezési hibája miatt arra nem volt képes. Az esetleges számlapanaszokat a Szolgáltató irodájának címzett levélben lehet bejelenteni. Az így bejelentett panaszokra a szolgáltató az Előfizetőnek kézbesített válaszlevélben válaszol. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 30 nap (célérték 14 nap), amit a Szolgáltató a saját nyilvántartó rendszere alapján rögzít.

### **5.3.6. Díjfizetés elmaradása esetén életbe lépő rendelkezések, a szolgáltatás korlátozása**

Az Előfizető díjfizetési elmaradása esetén a Szolgáltató korlátozásokat vezethet be az Előfizető Internet hozzáféréseire vonatkozólag, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére. A korlátozás idején az előfizető a választott csomag havi díjának a teljes díját köteles megtéríteni. A díjfizetési mulasztás napjait a számlán szereplő teljesítési határidőtől számítjuk.

A Szolgáltató a fizetési határidő lejártát követő 10-dik naptári napon e-mailben felhívja az Előfizető figyelmét az elmaradt díj/díjak kiegyenlítésére, melyre 10 naptári napos határidőt biztosít. A fizetési határidő lejártát követő 20. napon a szolgáltató az előfizetőt egy figyelmeztető oldalra irányítja, ahol tájékoztatja a fizetési késedelemről, a szolgáltatás korlátozásának tényéről, okáról, módjáról, továbbá felszólítja Előfizetőt a korlátozás okának megszüntetésére, felhívva figyelmét a további jogkövetkezményekre. A korlátozás ideje alatt, az előfizető továbbra is eléri a Szolgáltató által üzemeltetett levelező rendszert, az Ügyfélkaput, ahol az Előfizető a megfelelő azonosítás után pontos információt kaphat kiegyenlített számláiról, és a szolgáltatás részleteiről, valamint a következő bankok elektronikus bankolást lehetővé tevő oldalait: OTP Bank, Allianz, Axa, CIB bank, FHB, MKB bank, UniCredit bank, Szigetvári Takszöv, Mohács és vidéke takszöv, Mecsekvidéke takszöv, Siklói takszöv., Szentlőrinc-Ormánság takszövErtse, KH bank, Raiffeisen, valamint a PayPal rendszerét.

A soron következő díjbekérő kiállításakor a Szolgáltató az aktuális díjbekérő mellé egyenlegközlőt is mellékel (e-mailen), ahol írásban ismételten felhívja az Előfizető figyelmét az elmaradt díj/díjak rendezésére és a további jogi következményekre. A korlátozást követően kiegyenlített tartozások esetében a Szolgáltató Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat számol fel (melynek összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza), melyet a következő haviddal számláz ki az Előfizető részére. Amennyiben a számlatartozás meghaladja a 27 naptári napot, Visszakapcsolási díj kerül kiszámlázásra (melynek összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza). A kikapcsolásról a Szolgáltató az Előfizetőt 48 órával megelőzően e-mail-ben vagy SMS-ben értesíti. A Szolgáltató 30 napot meghaladó számlatartozás esetén ajánlott levélben is felszólítja az Előfizetőt a tartozás rendezésére. Az ilyen jellegű felszólítás alkalmankénti díját a 2. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az Előfizetőnek 40 naptári napon túli díjtartozása van mert az esedékességet követő felszólításban megjelölt 15 naptári napos fizetési határidőt is elmulasztotta - úgy a Szolgáltató válasza szerint a szerződést azonnal hatállyal felmondhatja, a kikapcsolás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 1 munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tájékoztatja, a befizetési igazolás faxon, vagy e-mailben történő megküldésével.

Szolgáltató teljesített díjfizetesként az összeg díjbekérőn meghatározott bankszámlára történő jóváírását fogadja el.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszedett díjakat,
- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről telefonon bármikor felvilágosítást kérhet.

A csoportos beszedési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzintézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszedési igényét, úgy az Előfizető a továbbiakban a díjakat csak készpénzben illetve banki átutalással, egyenlítheti ki.

#### 5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. de nem kizárólag fúrás, fúrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős. A bekötéssel szükségképpen együtt járó károkért a Szolgáltató nem felelős. A munkák befejezése után a kivitelező köteles Átadás-átvételi jegyzőkönyvet vagy munkalapot írni, amelyben a Megrendelő aláírásával igazolja a munkavégzést és az esetleges károk elhárítását. Az átadás-átvétel után keletkező károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató egyszeri (bekapcsolási), havi előfizetői és forgalmi díj ellenében nyújtja. A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig,
- Üzemeltetés,
- Karbantartás,
- Felügyelet,
- Hibaelhárítás,
- Tájékoztatás,
- Számlázás.

A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi, azokért Előfizető anyagi felelősséggel bír. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a törzshálózati vezetéseken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változást eszközölni kizárólag a Szolgáltató jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel, illetve kihelyezett eszközök áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát a munka megkezdése előtt 30 nappal Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel és eszközök kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

##### 5.4.1. Távközlési titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a 2003. évi C törvény az elektronikus hírközlésről (Eht) XVII. fejezet rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

##### 5.4.2. Hibabejelentő eljárási rendje

A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárító szolgálat minden nap 8.00-20.00 óra között előszóban érhető el, ezen időpont után

üzenetrögzítőn. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul intézkedik a hiba elhárításának megkezdéséről. A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe. A Szolgáltató helyszíni hibaelhárítást munkanapokon 09.00-16.00 óráig tud biztosítani. Amennyiben a helyszíni kiszállás során kiderül, hogy hiba nem a Szolgáltatónál vagy a telepített eszközben van, az Előfizetőnek helyszíni kiszállási díjat kell fizetnie. A Szolgáltató az Előfizetőnek az Internet szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy személyesen tett, - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről a benyújtástól számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol. Írásbeli válasz esetén a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a hibaelhárítás kezdetének időpontjáról, a hiba okát, az esetleges díjsökkentés mértékét.

#### **A hibabejelentés rendje:**

Telefon: (72) 21.41.61 - (20) 924.61.27 - (21) 22.33.161 - (40) 20.08.82 (hétfőtől-csütörtökig 8.00-17.00-ig, valamint pénteken 8.00-15.00-ig) - (20) 362.61.43 (minden nap 8.00-20.00-ig)  
Faxon (72) 52.67.04

Levélben: 7602 Pécs, PFÜ, Pf:2.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató a téves bejelentéssel járó kiszállási díjat számol fel. Ismételt bejelentés esetén a hiba kivizsgálásának költségeit a Szolgáltató szintén az Előfizetőre háríthatja (345/2004. (XII.22.) Kormányrendelet).

Amennyiben 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 szerződésnek a díjfizetés elmaradása miatti felmondására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, 5 napon belül történő elutasítás esetén a díjfizetési határidő változatlan marad.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizetői díj késedelmes megfizetése esetén megillető kamat mértékével.

Abban az esetben, ha az Előfizető díjreklamációját a Szolgáltató elutasította, Előfizető jogosult a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala** (Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. -

Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf. 459. - Telefon: +36.72.508.800 - Telefax: +36.72.508.808 - Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [uszi-pecs@nmhh.hu](mailto:uszi-pecs@nmhh.hu) ) vizsgálatát kérni.

Az Előfizetői panasz esetén a Szolgáltató a panasz elutasítását minden esetben köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni, vagy azt részére tizenöt napon belül e-mail címére megküldeni.

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

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az érdekkörében felmerült és regisztráltan bejelentett hibák 72 órán belül (célérték: 48 óra) történő elhárítására. A minőségi panaszokat a Szolgáltató a saját nyilvántartó rendszere alapján rögzíti. Hibának minősül a minőségi panasz, ez esetben a szolgáltató hibaelhárítási eljárás keretében megvizsgálja, hogy érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hiba lépett-e fel. Hibának minősül a szolgáltató által használt a szolgáltatás nyújtásához szükséges hírközlő hálózat hibája. Kizárt esetek: végberendezés hibája, ha a javítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges (ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ).

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

Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba, a társszolgáltatóval nem.

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Szolgáltató és egyéb nyilvános szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

#### 5.4.5. A felszólítás, és korlátozás rendje

A felszólítás, és korlátozás rendje:

- 10 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetési emlékeztető küldése e-mailen.
- 20 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás korlátozása.
- 25 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetési emlékeztető küldése e-mailen vagy SMS-ben.
- 28 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás kikapcsolása.
- 31 napos díjfizetési mulasztás esetén ajánlott levél kiküldése.
- 45 napos díjfizetési mulasztás esetén adósságkezelési behajtási folyamat elindítása, ami nem vonja maga után az előfizetői szerződés automatikus megszűnését. (Az adósságkezelési behajtási folyamat egyszeri eseti díját a 2. sz. melléklet tartalmazza..)
- 60 napos díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás felmondása Szolgáltató részéről díjnemfizetés miatt.
- 70 napos díjfizetési mulasztás esetén ha a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelése sikertelen az Előfizető hibájából, az eszközök ellenértékének az adósságkezelési behajtási folyamatba integrálása. (A Szolgáltató tulajdonát képező eszköz(ök) díját a 2. sz. melléklet tartalmazza..)
- 91 napos díjfizetési mulasztás esetén Előfizetőnek újraszerveződésre csak listaáron van lehetősége.

#### 5.4.6. Kártérítés

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos jogszabályokban írtak szerint felel. Ez az összeg, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. pont)

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez

szükséges. 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 adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

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

A Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt teljesítési határidőben az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató az Előfizető külön írásbeli kérésére köteles késedelmi kötbért fizetni. A fizetendő kötbér mértékét a 16/2003. (XII.27) IHM rendelet szabályozza. A kötbér igényét az Előfizetőnek írásban a Szolgáltatónak be kell jelentenie.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi előfizetői szerződés megszűnését követő 3 (három) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét/címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

#### **5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

A Szolgáltató adatszolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint forgalmi adatairól is, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

### **6. A szerződő felek felelőssége**

#### **6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlő végberendezés meghibásodásából, a Szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hazai hatósági típusengedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezéseket (illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot) kapcsolhat, ennek megszegéséből eredő károkért felel. (ld.: 4.1.1., 3.5. pontok).

Előfizető köteles a birtokában lévő, de Szolgáltató tulajdonát képező végberendezést rendeltetésszerűen használni, annak állagát megőrizni. Felel ezek megszegéséből eredő kárért.

A hibaelhárítás lehetőségének biztosításáról törvény rendelkezik (ld.: 5.3.3. pont).

Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató a szerződést felmondhatja (ld.: 4.5.2. pont).

##### **6.1.1 Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei:**

A szolgáltatást kizárólag a jogosult Felhasználó veheti igénybe egyidejűleg egy, külön megállapodás esetén akár több hozzáférési ponton is. Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatótól igénybevett szolgáltatást semmilyen formában nem adja tovább jelen szerződésen kívül álló bármilyen félnek. Az adott szolgáltatás helyhez kötött, amennyiben az Előfizető elköltözik vagy egyéb okból át kívánja más nevére írni az igénybevett szolgáltatást, úgy az átírás során nem kell újra kifizetni a belépési

díjat, de a Szolgáltató átírási díjat számol fel. A Szolgáltató az átírást köteles a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül végrehajtani. Késedelmes átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető részére kötbért fizet a 16/2003. IHM rendelet alapján, melynek összege minden késedelmes nap után az átírási díjnak egyharmada.

#### **6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

A hozzáférés jogosulatlan átengedése, a szolgáltatás továbbadására, ill. átengedésére vonatkozó bárminemű próbálkozás szerződésszegésnek minősül, Szolgáltató ez esetben jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. A szolgáltatás továbbadásából eredő károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

#### **6.1.3. A hozzáférési pont földrajzi helyének módosítása az Előfizető kérésére.**

Az Előfizető hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató csak akkor tudja biztosítani, ha az új helyen is minden technikai és műszaki feltétel rendelkezésre áll a Szolgáltató részéről. Amennyiben a feltételek nem adóttak, az áthelyezés nem lehetséges, erről a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. Ha az áthelyezés megoldható, a Szolgáltató köteles az igény bejelentésétől számított 15 napon belül az áthelyezést elvégezni, késedelmes áthelyezés esetén az Előfizetőt kötbér illetni meg, melynek mértéke naponta az áthelyezési díj egyharmada.

#### **6.1.4. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Előfizető a hatályos jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik a szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért.

### **6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés**

#### **6.2.1. A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető nevét;
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a szolgáltatás létesítési helyét, mint az Előfizető egyéb azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Előfizető által bejelentett hiba kivizsgálását a Szolgáltató hiba bejelentését követően azonnal megkezdi. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy

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

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Amennyiben 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 a Szolgáltató részére rendelkezésre álló 72 óra időtartam a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató, amennyiben a felmerült hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül, illetve az előző bekezdés szerint meghosszabbodott időtartam alatt nem javítja ki, úgy a Szolgáltató - a hiba bejelentése esetén - kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától, illetve a meghosszabbodott időtartam leteltétől, a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke:

- Amennyiben a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- Abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző pont szerinti kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások működő képesek a telepítés napjától. A Szolgáltató azonban nem felelős azon veszteségekért vagy bármiféle kárért, melyet a szolgáltatások esetleges meghibásodása okoz. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a hálózaton keresztül letöltött programok működő képességéért, a programok, esetleg vírusok által okozott károkért.

A szolgáltatás kizárólag jogos és törvényes célokra használható. Bármilyen, a magyar, vagy nemzetközi szabályozásokat sértő (szerzői jogot sértő, üzleti titkot képező, gyűlöletet keltő, stb.) anyagnak a szolgáltatáson keresztül történő átvitele tilos. Amennyiben a Szolgáltató az általa felügyelt rendszeren nyilvánvalóan tiltott művelet észlel (illegális belépési kísérlet, a szerverre való betörés, hamis levelek küldése, illegális peer-to-peer átvitel), jogosult a Szerződést előzetes felszólítás nélkül azonnali hatállyal felmondani, a Felhasználó hozzáférését megszüntetni. Felhasználó tudomásul veszi, hogy - minthogy Szolgáltató az átmenő információk felett nem képes kontrollt gyakorolni - teljes körűen felelős a rendelkezéseket megsértő anyagok átviteléért. Felhasználó a Szolgáltató hálózatán keresztül szerzett információkat nem jelentetheti meg más médiákban az információ tulajdonosának előzetes, írásbeli engedélye nélkül.

### 6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Szolgáltató minőségbiztosítási rendszere szerinti eljárási rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

### 6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Azonban a tudomására jutó törvénysértések megakadályozása vagy megszüntetése végett minden tőle elvárhatóat megtesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseinek található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevételeből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

### 6.3. Vis Maior

Szolgáltató nem felelős a tőle független, érdekkörén kívül eső, Szolgáltató által elháríthatatlan okokból történő meghibásodások, szolgáltatási kiesések miatt. Szolgáltató ebben az esetben is köteles minden tőle telhetőt megtenni a szolgáltatás biztosítása érdekében.

## 7. Díjszabás

### 7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

#### 7.1.1. Előfizetési díjak

Felhasználó a szolgáltatásért előfizetői díjat fizet. Az előfizetői díjak a választott díjcsomagnak megfelelően változnak. Az alapszolgáltatáson felüli szolgáltatások díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői havi díjak árváltoztatásra évente egy alkalommal jogosult - kivéve ha a Szolgáltató és az Előfizető erről írásban közös elhatározás alapján másként nem rendelkezik. Szolgáltató maximálisan a KSH által közzétett előző évre vonatkozó fogyasztói árindex mértékének megfelelően, illetve a telekommunikációs Szolgáltatók közötti tárgyévi elszámolási árváltozás mértékének megfelelően jogosult árai változtatására.

#### 7.1.2. Forgalmi díjak

Felhasználó az általa letöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem fizet.

## 7.2. Egyszeri díjak mértéke

### 7.2.1. Induló csomag díj

Egy olyan szolgáltatás csomag, amit a Pécs-Mikro/Last-Mile szolgáltatója nyújt az új ~~Elő~~ részére, mely egyben egyszeri hozzáférési lehetőség átadását is jelenti. Ez teszi lehetővé, hogy a Pécs-Mikro/Last-Mile Szolgáltatója az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjcsomagokat szolgáltatni tudja az Előfizető részére. Az induló csomag díjának megfizetési kötelezettsége az Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg készpénzben esedékes. Az induló csomag díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

### 7.2.2. Telepítési díj

- Új vezeték nélküli 2.4 GHz-es (R-LAN) rendszer telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db 10dBi nyereségű flat antenna (fehér), max. 3 fm hosszúságú antenna koax kábel csatlakozókkal, max. 10 fm hosszúságú UTP kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.
- Új vezeték nélküli 5 GHz-es (R-LAN) rendszer telepítése, a Szolgáltató által biztosított alap kiépítéshez tartozó 1 db (ODU) antennába integrált kültéri egység (fehér), max. 10 fm hosszúságú UTP kábel felhasználásával, a Szolgáltató által biztosított (IDU) beltéri egység beszerelése, felprogramozása. A telepítés díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

### 7.2.3. Kiszállási díj - meghíúsult szerelés esetén

Az Előfizető hibájából meghíúsult szerelés esetén fizetendő díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

### 7.2.4. Visszakapcsolási díj

Díjtarozás (számla lejártát követő 27-ik naptól) miatt felfüggesztett szolgáltatás újbóli igénybevételeért előre fizetendő díj A visszakapcsolási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.5. Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díj**

Díjtarozás (számla lejártát követő 20-ik naptól) miatt korlátozott (32/32 kbit/s) szolgáltatás feloldása esetén fizetendő díj A szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.6. Költöztetési díj**

A költöztetési díj magában foglalja a le- és felszerelés díját. A költöztetés díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.7. Leszerelési díj**

Hűség szerződésen belüli Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetén fizetendő díj. A leszerelési díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.8. Kiszállási díj**

Egyedi felmérés, ügyfél hiba esetén fizetendő díj. A kiszállási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.9. Ügyfél által keletkezett hiba javításának díja**

Az Előfizetőnek felróható okból keletkezett hiba javításának óradíja. Az Ügyfél által keletkezett hiba javításának díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.10. Adminisztrációs díj**

Az ismételt szerződéskötéskor esedékes díj, ha a Szolgáltatás megszüntetésére az Előfizetőnek felróható okból került sor. Az adminisztrációs díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.11. Adatmódosítási díj**

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást, az Előfizető adataiban bekövetkezett változás okán bekövetkező adat módosítást (átírás) a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

#### **7.2.12. Névátírási díj**

Az átírási díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.13. Rendelkezésre állás havi díja (szüneteltetés alatt)**

A rendelkezésre állás havi díját az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

#### **7.2.14. Csomagváltási díj**

A csomagváltási díjat Szolgáltató nem számol fel, amennyiben a csomagváltás felfelé történik. A csomagmódosításra lefelé irányba nincs mód.

#### **7.2.15. Kedvezmények az egyszeri díjakban**

A Szolgáltató előfizetői akcióiban az egyszeri-, és a havidíjakat érintő kedvezményeket adhat, melyek a mindenkor érvényes Nyilatkozatokban találhatóak. Ezen felül a Szolgáltató az egyszeri díjak tekintetében egyedi elbírálás alapján is alkalmazhat kedvezményeket.

#### **7.2.16. Elállási díj**

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### **7.2.17. Igényérvényesítési díj I.**

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának fizetési meghagyás útján való érvényesítésével kapcsolatban felmerülő költségeit tartalmazza és magában foglalja a fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezésének eljárási illetékét és az ezen eljárással összefüggő ügyvédi munkadíjat.

#### **7.2.18. Igényérvényesítési díj II.**

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű és az Igényérvényesítési díj I. díjon felüli azon díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának - a fizetési meghagyásos eljárásnak az Előfizető általi ellentmondás miatti perré alakult - peres eljárás útján való érvényesítésével kapcsolatban az első fokú bírósági eljárásban felmerülő költségeit tartalmazza és magában foglalja a perré alakult eljárás (első fokú bírósági eljárás) további eljárási illetékét és az ezen eljárással összefüggő ügyvédi munkadíjat.

#### **7.2.19. Igényérvényesítési díj III.**

A Szolgáltató által az Előfizetővel szemben érvényesített, 100.-Ft-ra kerekített összegű és az Igényérvényesítési díj I. és Igényérvényesítési díj II. díjon felüli azon díj, mely az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozásának - a jogerős fizetési meghagyás vagy jogerős bírósági ítélet alapján - végrehajtási eljárás útján való érvényesítésének kezdeményezésével kapcsolatban felmerülő költségeit tartalmazza és magában foglalja a Vht. szerinti végrehajtási eljárás további eljárási illetékét és az ezen eljárással összefüggő ügyvédi munkadíjat, nem foglalja ugyanakkor magában a végrehajtó díjazását (munkadíját, költségeit és költségátalányát).

#### **7.2.20. Vizsgálati díj**

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### **7.2.21 Adósságkezelési ügymenet elindítása**

45 napos díjfizetési mulasztás esetén fizetendő díj.

#### **7.2.22 Előfizetői Szerződés másolat**

Az Előfizetői Szerződés papír alapú másolatának előállításának költsége.

### **7.3. Hozzáférési díjak mértéke**

#### **7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj)**

Az előfizetési díjak (havi alapdíj) a díjcsomagoknak megfelelően változnak - a díjcsomagokat és a havi előfizetési díjakat az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

#### **7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai**

A kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjait az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

#### **7.3.3. Kedvezmények hozzáférési díjakban**

A havi hozzáférési (előfizetési) díjból a szolgáltató kedvezményt adhat, az aktuális kedvezmény mértékét az előrefizetés mértéke határozza meg, ezt az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

## 7.4. Jeltovábbítási díjak

### 7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

A felhasználó által letöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem kell fizetni.

### 7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai

A kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és jeltovábbítási díjat nem kell fizetni.

### 7.4.3. Kedvezmények volumen és időszak szerint a díjakban

A díjcsomagoknak megfelelően adatmennyiség letöltése díjmentes. Időszak szerint nincs kedvezmény a szolgáltatás díjaiban.

## 8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

### 8.1. Követelmények

#### Az ÁSZF ismertetése, közzététele

Jelen ÁSZF a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul. Az ÁSZF módosítása esetén, a változások hatályba lépése előtt Szolgáltató a 2.3.1. pontban foglaltak szerint tájékoztatja az Előfizetőket.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja az ÁSZF leglényegesebb rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

#### 8.1.1. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

- a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

#### A Szolgáltató vállalásai

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóváhagyott, illetve megfeleléségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezésekkel nyújtja. A típusjóváhagyott, illetve megfeleléségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

A Szolgáltató a hálózatának mindenkor működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

#### 8.1.2. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton:

A szolgáltatás megfeleléségének kritériumait az átviteli protokollokra vonatkozó nemzetközi ajánlások (RFC) határozzák meg. A szolgáltatás általános és specifikus minőségi paraméterei a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámok alapulvételével került meghatározásra. A Szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton minden nap, a nap 24 órájában folyamatosan

igénybe vehető. A szolgáltató különböző sebességű csomagokat kínál, melyek elsősorban a le- és feltöltési sebességekben különböznek. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző csomagokhoz eltérő plusz szolgáltatásokat nyújtson (pl. e-mail címek száma, tárhely mérete stb.). Minden szolgáltatási csomaghoz tartozik legalább egy darab *felhasznaloinév@last-mile.hu* típusú e-mail cím, valamint 100Mbyte méretű e-mail postafiók tárhely.

A szolgáltató által vállalt le- és feltöltési sebességek maximális értékek, melyek kbps-ben, vagy Mbps-ben vannak megadva. A csomagok sebességét és havi díjait a szolgáltató díjtáblázata tartalmazza.

Minőségi paraméterek, melyeknek a mérése a Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján történik:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál (A Szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján.):

A 256kbps-nél nagyobb letöltési sebességgel rendelkező csomagok minimális, saját hálózaton belüli sebessége letöltési irányban, az idő 90%-ban legalább 128kbps. Célérték a maximális letöltési sebesség 50%-a.

A 256kbps-nél nagyobb feltöltési sebességgel rendelkező csomagok minimális, saját hálózaton belüli sebessége feltöltési irányban, az idő 90%-ban legalább 128kbps. Célérték a maximális feltöltési sebesség 50%-a.

A 256kbps és az annál kisebb letöltési sebességgel rendelkező csomagok esetén a minimális letöltési sebesség saját hálózaton belül az előfizetett csomag sebességének - az idő 90%-ban - legalább a fele. Célérték a maximális letöltési sebesség 60%-a.

A 256kbps és az annál kisebb feltöltési sebességgel rendelkező csomagok esetén a minimális feltöltési sebesség saját hálózaton belül az előfizetett csomag sebességének - az idő 90%-ban - legalább a fele. Célérték a maximális feltöltési sebesség 60%-a.

Az éves rendelkezésre állás: A szolgáltatás igénybe vehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest: minimum 95% (célérték: 95%).

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető: maximum 72 óra (célérték 48 óra).

Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető: maximum 168 óra (célérték 96 óra).

#### **8.1.3. A szolgáltatásvárakozás és zavarmentessége**

A Szolgáltató igyekszik biztosítani a szolgáltatás hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybevételenek várakozásmentességét. A várakozás azonban legnagyobb forgalom időszakában sem haladhatja meg a 10 percet. Ha a szolgáltatás hozzáférési pont átlagos kihasználtsága a 75%-ot meghaladja, a Szolgáltató bővítést hajt végre. A zavarmentességgel kapcsolatban a Távközlési Törvény 29. § (1) bekezdése az irányadó.

#### **8.1.4. A hozzáférési pont megengedett forgalma**

A hozzáférési pont megengedett forgalma a hozzáférési ponton rendelkezésre álló összes sáv szélesség 95%-a. Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sáv szélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sáv szélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sáv szélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése,

illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

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

A meg nem felelést az Előfizetőnek minden esetben, írásban kell jeleznie a Szolgáltató részére. Az előfizetői műszaki kifogásokat és meg nem felelés vizsgálatát a Felek közös mérésel, hiba megállapítással végzik. Egyet nem értés esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság álláspontja az irányadó. Nem műszaki kifogások esetén az Általános Szerződési Feltételek illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltak az irányadók.

## 8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

Szerződő Felek a Szolgáltatás során esetlegesen felmerülő vitáikat elsősorban peren kívül, békés úton, tárgyalásokkal rendezik.

A Szerződésben nem szabályozott kérdések az érvényben lévő Internet szabályozások, az elektronikus hírközlésről szóló törvény valamint a PTK. idevonatkozó rendelkezései az irányadók.

Amennyiben a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és az ÁSZF betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Hírközlési Állandó Választott bírósághoz és az illetékes bírósághoz fordulhatnak.

## 9. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:

Az általános szolgáltatási feltételek elérhetőek a [www.last-mile.hu](http://www.last-mile.hu) weboldalon.

## 10. Szolgáltatási célértékek

| Célérték megnevezése                                  | célérték     |
|-------------------------------------------------------|--------------|
| Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)         | 21 nap       |
| Minőségi panasz hibaelhárítása                        | 72 óra       |
| Rendelkezésre állás                                   | 95%          |
| Garantált letöltési és feltöltési sebesség            | lásd fentebb |
| Ügyfélszolgálat 120mp belüli bejelentkezésének aránya | 100%         |

## 11. Mellékletek

Jelen ÁSZF-hez az alábbi, annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek tartoznak:

1. sz. melléklet: Szolgáltatások
2. sz. melléklet: Díjszabás (részletes díjtablázatok)
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés (Pécs-Mikro - Last-Mile)
4. sz. melléklet: Adatbiztonsági (adatkezelési) szabályzat
5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

## SZOLGÁLTATÁSOK

A Last-Mile Kft. a saját hálózatán, illetve az általa üzemeltetett vagy használt alhálózatain kizárólag TCP/IP (RFC) protokoll szerinti jeltovábbítást biztosít. A Last-Mile Kft. által nyújtott valamennyi szolgáltatás szélessávú szolgáltatásnak minősül.

### A szolgáltatások fajtái:

#### **Alapszolgáltatások:**

##### **1. Internet hozzáférés szolgáltatás**

- Internet hozzáférés szolgáltatás R-LAN hálózati kapcsolaton keresztül

Az Alapszolgáltatásokon belül garantált és átlagos sávszélességen biztosított szolgáltatások választhatók, valamint megkülönböztetünk egyéni és üzleti Előfizető részére biztosított szolgáltatást.

##### **2. Privát LAN szolgáltatás:**

- Több telephelyes vállalkozások, illetve fizikailag, földrajzilag különböző helyen üzemelő számítógépek, vagy számítógépes hálózatok összekapcsolása R-LAN kapcsolaton keresztül.

A különféle Alapszolgáltatások, díjcsomagok részleteit az ÁSZF 2/b. számú „Előfizetési díjak” melléklete tartalmazza.

### Kiegészítő szolgáltatások:

- E-mail postafiók szolgáltatás.
- Fix IP szolgáltatás

Az egyes szolgáltatások díjait az ÁSZF 2/a. és 2/b. számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

## 2. számú melléklet

## DÍJSZABÁS

### 2/a. számú melléklet

#### Egyszeri díjak:

A Szolgáltatás létesítésénél alkalmazandó díjtételek

Az árak tartalmazzák a Kiszállási díjat, a 27%-os ÁFA-t, és az 1 illetve 2 év szerelési garanciát.

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Induló csomag díj                                               | HUF 5.280  |
| Telepítési díj - 2.4 GHz R-LAN                                  | HUF 14.285 |
| Telepítési díj - 5 GHz R-LAN                                    | HUF 20.635 |
| Kiszállási díj (Az ügyfél hibájából meghiúsult szerelés esetén) | HUF 4.760  |

#### További egyszeri díjak:

|                                                                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Visszakapcsolási díj                                                                                                                       | HUF 2.645  |
| Szolgáltatáskorlátozás-feloldási díj                                                                                                       | HUF 1.525  |
| Költöztetési díj                                                                                                                           | HUF 8.465  |
| Leszerelési díj                                                                                                                            | HUF 5.715  |
| Kiszállási díj                                                                                                                             | HUF 3.810  |
| Ügyfél által keletkezett hiba javításának díja                                                                                             | HUF 3.810  |
| Adminisztrációs díj                                                                                                                        | HUF 5.815  |
| <small>(Az ismételt szerződéskötéskor esedékes díj, ha a Szolgáltatás megszüntetésére az Előfizetőnek felróható okból került sor.)</small> |            |
| Névátírási díj (felhasználó adatainak módosítása - új előfizetőt terheli)                                                                  | HUF 2.645  |
| Rendelkezésre állás havi díja                                                                                                              | HUF 1.060  |
| IDU (beltéri egység) kártérítési díj (2.4 GHz R-LAN)                                                                                       | HUF 15.240 |
| ODU (beltéri egység) kártérítési díj (2.4 GHz R-LAN)                                                                                       | HUF 7.620  |
| ODU (kültéri egység) kártérítési díj (5 GHz R-LAN)                                                                                         | HUF 25.400 |
| Fix IP cím havi díja (publikus külső hálózathoz elérhető)                                                                                  | HUF 3.045  |
| Postai és dologi költség - alkalmanként<br><small>(Szolgáltatói számla nyomtatott és postai úton történő kiküldése esetén)</small>         | HUF 210    |
| Kültéri vízmentes (IP 56) doboz<br><small>(IDU -beltéri egység - elhelyezésére kültérben)</small>                                          | HUF 1.585  |
| POE<br><small>(IDU -beltéri egység - Cat.5 UTP kábelen történő távtáplálásához)</small>                                                    | HUF 1.585  |
| Cat.5 UTP kábel<br><small>(folyómétere, műanyag szögbilincsel szerelve)</small>                                                            | HUF 110    |
| Kábelcsatorna szerelve<br><small>(folyómétere)</small>                                                                                     | HUF 635    |
| Elállási díj                                                                                                                               | HUF 2.540  |
| Expressz kiszállási díj                                                                                                                    | HUF 5.080  |
| Fizetési felszólítás díja/db                                                                                                               |            |
| - ajánlott levél esetén                                                                                                                    | HUF 790    |
| - tértivevényes levél esetén                                                                                                               | HUF 900    |
| Igényérvényesítési díj I. a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum                                                                               | HUF 8.130  |
| Igényérvényesítési díj II. a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum                                                                              | HUF 9.145  |
| Igényérvényesítési díj III. a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum                                                                             | HUF 8.130  |
| Adósságkezelési ügymenet elindítása                                                                                                        | HUF 2.540  |
| Előfizetői Szerződés másolat                                                                                                               | HUF 3.045  |

2/b. számú melléklet

### **Előfizetési díjak:**

**Nemzetközi, belföldi, korlátlan Internet és adatátviteli szolgáltatás díjcsomagjai Rádiós (R-LAN) rendszeren üzleti és egyéni előfizetők részére:**

| sávszélesség<br>letöltés/feltöltés    | garantált sebesség<br>letöltés/feltöltés | csomag elnevezés | egyéni előfizetés esetén | üzleti előfizetés esetén |
|---------------------------------------|------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|
| 256/128kbit/s                         | 128/64kbit/s                             | Alap             | HUF 4.760                | HUF 5.810                |
| 512/128kbit/s                         | 160/96kbit/s                             | Otthon           | HUF 5.905                | HUF 6.875                |
| 1024/256kbit/s                        | 128/128kbit/s<br>320/160kbit/s*          | Profi            | HUF 8.255                | HUF 9.156                |
| 2048/512kbit/s**                      | 576/192kbit/s**                          | Prémium**        | HUF 11.620               | HUF 12.500               |
| 3072/512kbit/s***                     | 704/192kbit/s***                         | Szuper***        | HUF 13.215               | HUF 15.313               |
| 5120/1024kbit/s***                    | 1024/256kbit/s***                        | Ultra***         | HUF 25.970               | HUF 26.625               |
| 256/128kbit/s<br>1GB adatforgalomig   | 128/64kbit/s                             | Basic „L”        | HUF 495                  | -                        |
| 512/128kbit/s<br>2GB adatforgalomig   | 160/96kbit/s                             | Otthon „L”       | HUF 1.005                | -                        |
| 1024/256kbit/s<br>8GB adatforgalomig  | 128/128kbit/s                            | Profi „L”        | HUF 1.510                | -                        |
| 2048/512kbit/s<br>12GB adatforgalomig | 576/192kbit/s                            | Prémium „L”      | HUF 2.525                | -                        |

\* Csak 802.11a központok esetén!

\*\* A Prémium csomag csak bizonyos szolgáltatási területeken (802.11a központok) érhető el!

\*\*\* Ultra és Szuper csomagok csak bizonyos szolgáltatási területeken (802.11n központok) érhető el!

### **Kedvezmények hozzáférsi (előfizetői) díjakban**

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| <b>3 havi egyösszegű díjbefizetés esetén</b>  | <b>3%</b>  |
| <b>6 havi egyösszegű díjbefizetés esetén</b>  | <b>6%</b>  |
| <b>12 havi egyösszegű díjbefizetés esetén</b> | <b>12%</b> |

*A szükséges berendezést a szolgáltató biztosítja, melynek bérletét a havi díj tartalmazza.*

Amennyiben az előfizető a szerződést felmondja, illetve szünetelteti köteles a berendezést a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Amennyiben a végberendezés leszerelése Előfizető hibájából meghiusul, és azt Előfizető jogalap nélkül tartja birtokában, annak idejére köteles használati díjat is fizetni.

Amennyiben a nem rendeltetésszerű használat következtében az eszköz használatra alkalmatlanná válik, vagy megsérül, az előfizető kártérítésre kötelezhető. Ennek mértékét a felhasznált berendezések kiskereskedelmi új értéke.

A szerződés megszűnése (bármely okból) esetén az egyszeri díjak nem követelhetők vissza.

A végberendezés típusa, az alkalmazott antennák minősége, a bázis-állomásainkra való ráláthatóság befolyásolhatja a megadott árat plusz 40 %-al is.

A közölt letöltési és feltöltési adatátviteli sebességek nem azonosak. A Szolgáltató nem különböztet meg BIX irányú és Nemzetközi irányú sávszélességet.

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférsi ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

**Nemzetközi, belföldi, időkorlátos Internet és adatátviteli szolgáltatás díjcsomagja Rádiós (R-LAN) rendszeren üzleti és egyéni előfizetők részére:**

| sávszélesség<br>letöltés/feltöltés | garantált sebesség<br>letöltés/feltöltés | csomag elnevezés | egyéni és üzleti előfizetés esetén |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| 256/128kbit/s                      | 64/64kbit/s                              | NetreFel         | HUF 1.500                          |

A közölt letöltési és feltöltési adatátviteli sebességek nem azonosak. A Szolgáltató nem különböztet meg BIX irányú és Nemzetközi irányú sávszélességet.

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

**3. számú melléklet**



**Egyéni Előfizetői Szerződés**

Vezeték nélküli Internet Hozzáférési Szolgáltatás  
Igénybevételéhez

Kérjük, nyomtatott betűvel, olvashatóan töltsse ki, és olvassa el a lábjegyzeteket! Ügyfélszám:

|                                                                          |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|
| Előfizető neve:                                                          |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Előfizető (létesítés) címe:                                              |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Vezetékes telefon és/vagy mobil:                                         |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Személyi igazolvány száma:                                               |                          |   |   |  |  |  | Születési hely: |  |  |  |  |  |
| Születési idő (év/hó/nap):                                               |                          |   |   |  |  |  | Anyja neve:     |  |  |  |  |  |
| Számlázási név (amennyiben eltér):                                       |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Számlaküldési cím (amennyiben eltér):                                    |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Kapcsolattartó személy*:                                                 |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| További szükséges adatok *Közületi hozzáférés igénylése esetén kötelező. |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Cégbírósági bejegyzés száma*:                                            | C                        | g | . |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Adószám*:                                                                |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Számlavezető bank megnevezése*:                                          |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| Bankszámlaszáma*:                                                        |                          |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |
| <b>Díjcsomagok</b>                                                       | <b>Egyéni előfizetés</b> |   |   |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |                                      |                                      |                                                      |                                                  |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Kérjük, jelölje meg a kiválasztott csomagot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> Ismerkedő                   | <input type="checkbox"/> Basic       | <input type="checkbox"/> Otthon      | <input type="checkbox"/> Profi                       | <input type="checkbox"/> Prémium***              | <input type="checkbox"/> Ultra*** |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Közületi előfizetés</b>                           |                                      |                                      |                                                      |                                                  |                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Ismerkedő                   | <input type="checkbox"/> Basic       | <input type="checkbox"/> Otthon      | <input type="checkbox"/> Profi                       | <input type="checkbox"/> Prémium***              | <input type="checkbox"/> Ultra*** |
| Szerződés időtartama:<br><small>Kérjük, jelölje meg a kiválasztott időtartamot.</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Határozott, időtartama 1 év |                                      |                                      | <input type="checkbox"/> Határozott, időtartama 2 év |                                                  |                                   |
| Díjfizetési időszakok:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> ← havonta                   | <input type="checkbox"/> ← 3 havonta | <input type="checkbox"/> ← 6 havonta | <input type="checkbox"/> ← 12 havonta                |                                                  |                                   |
| Díjfizetés módja:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |                                      |                                      | <input type="checkbox"/> ← Csekk                     | <input type="checkbox"/> ← Csoportos díjbeszedés |                                   |
| <b>Egyszeri díjak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                      |                                      |                                                      |                                                  |                                   |
| <p>Induló csomag egy olyan szolgáltatás csomag, amit a Last-Mile szolgáltatója nyújt az új Előfizető részére, mely egyben egyszeri hozzáférési lehetőség átadását is jelenti. Ez teszi lehetővé, hogy a Last-Mile Szolgáltatója az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjcsomagokat szolgáltatni tudja az Előfizető részére.</p> <p>Az induló csomag díjának megfizetési kötelezettsége az Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg készpénzben esedékes.</p> |                                                      |                                      |                                      |                                                      |                                                  |                                   |

\*\*\* A Prémium és az Ultra csomagok csak bizonyos szolgáltatási területeken (802.11a központok) érhetők el!

A Last-Mile Kft. ezen Egyedi Előfizetői Szerződés dátumától számított 15 munkanapon belül a csatlakozást kiépíti és a szolgáltatást megkezdi, amennyiben Előfizető ennél későbbi időpontot nem jelöl meg. A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetőnél elhelyezett berendezés LAN portja - mely megegyezik az előfizető hozzáférési ponttal, mely a létesítési címen található.

#### Az Előfizető nyilatkozatai

- Nyilatkozom, hogy az ÁSZF kivonatát átvettem.
- Nyilatkozom, hogy az EHT 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adataim kezeléséhez, azaz személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltatónál írásban később bármikor megváltoztathatom.
- Nyilatkozom kártérítési felelősségem tudatában, hogy IDU - beltéri egységhez vezető kábelt nem bontom meg, más eszközt a kábelre megosztva sem csatlakoztatok (különösen: router, AP, stb.), mivel ezzel a tevékenységgel súlyosan veszélyeztetem a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
- Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató internetes honlapjain: <http://www.last-mile.hu>
- Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott előfizetői csomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.
- Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató számomra a törvénynek megfelelő elektronikus számlát bocsáthat ki, mely egyenértékű a papíron nyomtatott számlával. A Szolgáltató számlázás módjának megváltozásáról 30 nappal korábban értesítést küld. Az elektronikus számlát vagy a tájékoztatót e-mailt a szolgáltató a fent megadott elsődleges e-mail címre küldi.
- Tudomásul veszem, hogy jelen Előfizetői szerződés aláírásával az Általános Szerződési Feltételekben valamint annak mellékleteiben foglaltakat elfogadom, és elismerem, hogy a szolgáltatásra vonatkozó díjzabást és egyéb feltételeket megismertem.
- Hozzájárulok ahhoz, hogy a személyi adataim valódiságát igazoló hatósági igazolványok digitális másolatait a törvényben előírtak szerint Szolgáltató kezelhesse.
- Nyilatkozom, hogy az Előfizetői Tájékoztató egy példányát átvettem.

A Last-Mile Kft. az adatvédelmi törvényben leírtaknak megfelelően kezeli az Ön személyes adatait. Ennek értelmében Önnek lehetősége van nyilatkozni arról, hogy az adatkezelés milyen formáit engedélyezi cégünknek az Ön személyes adataival összefüggésben.

- Nyilatkozom, az EHT 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatállományok EHT céljaitól eltérő célokra történő felhasználásához, azaz Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltatónál írásban később bármikor megváltoztathatom.  hozzájárulok  
 nem járulok hozzá
  - Nyilatkozom, hogy Szolgáltató az Országos Személyi Adat- és Lakcímnnyilvántartó Hivataltól számlatartozás esetén személyi adatait megkérje. Jelen hozzájárulás egyben engedélynek tekintendő arra az esetre is, ha az Előfizető egyébként a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVÖ. Tv. 2. § (1) bekezdése értelmében adatai kiadását letiltotta.  hozzájárulok  
 nem járulok hozzá
  - Nyilatkozom, hogy a Last-Mile Kft. küldjön részemre direkt marketing levelet, vagy olyan e-mailt, amelyben saját, kutatási célú kérdőívek kitöltésére kér. A jogi értelmezés szerint az I. lehetőség engedélyezésével Ön hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját direktmarketing céljából kezelje.  hozzájárulok  
 nem járulok hozzá
- Hozzájárulok ahhoz, hogy a Last-Mile Kft. a társaság által - az I. nyilatkozat alapján - kezelt adataimat átadja más cégeknek, hogy azok statisztikai módszerekkel feldolgozzák ezeket. A feldolgozás eredményét kizárólag a Last-Mile Kft. ismerheti meg. A jogi értelmezés szerint az II. lehetőség engedélyezésével Ön hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját direktmarketing céljából harmadik személy részére, szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett adatfeldolgozásra átadja.  hozzájárulok  
 nem járulok hozzá
- Hozzájárulok ahhoz, hogy a Last-Mile Kft. később esetlegesen létrehozandó elektronikus címtárában adataimat szerepeltesse.  hozzájárulok  
 nem járulok hozzá

Az Előfizető alulírott dátummal kijelenti, hogy megadott adatai hitelesek, ezeket cég/magánszemély esetén cégbíróági végzéssel/személyi igazolvánnyal igazolni is tudja.

További kedvezmények nem érvényesíthetők. A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették és mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják. Mindkét fél (Előfizető és Szolgáltató) igazolja, hogy amennyiben elektronikus formában jutott el hozzá, jelen szerződés egyetlen pontját sem változtatta meg.

Pécs, 2011.                      hónap                      nap

Hatályos: 2012. január 01 napjától

|  |
|--|
|  |
|--|

Előfizető

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Szolgáltató

1. sz. Melléklet

Kérjük, nyomtatott betűvel, olvashatóan töltsé ki, és olvassa el a lábjegyzeteket!

Ügyfélszám:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Előfizető neve:             |  |
| Előfizető (létesítés) címe: |  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| E-mail azonosító <sup>1</sup> :     |  |
| E-mail jelszó <sup>2</sup> :        |  |
| E-mail azonosító <sup>1,3,4</sup> : |  |
| E-mail jelszó <sup>2</sup> :        |  |
| E-mail azonosító <sup>1,3,4</sup> : |  |
| E-mail jelszó <sup>2</sup> :        |  |
| E-mail azonosító <sup>1,4</sup> :   |  |
| E-mail jelszó <sup>2</sup> :        |  |
| E-mail azonosító <sup>1,4</sup> :   |  |
| E-mail jelszó <sup>2</sup> :        |  |

<sup>1</sup>Az On e-mail címe alapesetben: „e-mail azonosító”@last-mile.hu. Az e-mail azonosító maximum 20 karakter hosszú, tartalmazhat ékezet nélküli kisbetűt, valamint a „.” jelet (pl. nagyp, vagy nagy.peter).

<sup>2</sup>Minimum 6 karakter, tartalmazhat kis- és nagybetűt. A jelszóban lennie kell legalább két számnak.

<sup>3</sup>További e-mail címek a Basic díjcsomag esetében összesen (3db).

<sup>4</sup>További e-mail címek az Otthon, Profi, Prémium, Ultra díjcsomagok esetében összesen (5db).

PPPOE Felhasználónév és jelszó

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| SIP azonosító <sup>6</sup> : |  |  |
| SIP jelszó <sup>7</sup> :    |  |  |

<sup>6</sup>Az On SIP száma: „SIP azonosító”@last-mile.hu. A SIP azonosító maximum 6 karakter hosszú, csak számokat tartalmazhat és nullával nem kezdődhet.

<sup>7</sup>Minimum 6, maximum 10 karakter, tartalmazhat kis- és nagybetűt, valamint számot is.

A Szolgáltató telephelyének címe: 7633 Pécs, Tüzér u. 8.

e-mail címe: [frontoffice@last-mile.hu](mailto:frontoffice@last-mile.hu)

Weboldala: [www.last-mile.hu](http://www.last-mile.hu)

Az szolgáltató telephelyének nyitvatartási ideje: Hétfő-Csütörtök: 08.00-17:00 - Péntek:

08.00-15.00

Az szolgáltató telefonos elérhetősége: +36.72.21.41.61 - +36.20.924.61.27

A hibabejelentő elérhetőségi ideje: minden nap: 00.00-24.00

A hibabejelentő telefonszáma: +36.20.362.61.43



Weyland-Yutani csoport tagja

4. számú melléklet

## Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

### 1. Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Last-Mile Kft. 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 Last-Mile Kft. 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.

## 1.1 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:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 92. §-a és XVII. Fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

## 1.2 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.

## 1.3 A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltatókét 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 az ÁSZF jelen 4. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkal 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. törvény 129. § (6) bekezdés b) 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. törvény 129. § (6) bekezdés c) 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 korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető, utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződéseinek esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is; | 2003. évi C. törvény 129. § (7) bekezdés         | 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 neve és telefonszáma                                                                                                                                                                                                             | a kapcsolattartó személy hozzájárulása*          | az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére esetén a kapcsolattartó személy 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 a szolgáltatás azonosítója                                                                                                                                                            | 2003. évi C. törvény 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 szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                                 |
| az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fóvonal)                                                                                           | 2003. évi C. törvény 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 szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                             |
| az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma                                                                                                                                                                                                         | 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdés d) pont | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                                                                                                     |
| a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa                                                                                                                                                                                                                          | 2003. évi C. törvény 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 szerződésből eredő igények elévülésétől (1 év) számított egy év után a szolgáltató az adatot 30 napon belül törölni köteles |
| kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok                                                                                                                        | 2003. évi C. törvény 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 szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                                                               |
| a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei                                                                                                                                                                                     | 2003. évi C. törvény 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 szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                                                               |
| az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok                                                                                                                          | 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdés j) pont | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződésből eredő igények elévüléséig (1 év)                                                                                                                     |
| Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok                                                                                                                                                                                                                  | előfizető hozzájárulása **                       | tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                  |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                  |                                                                     | tevékenység folytatása céljából/az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig                                                                                                                                                         |
| közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok                                                                                     | 2003. évi C. törvény 118. § (2) bekezdés és előfizetői hozzájárulás | 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. törvény 160-161. §-ok és előfizetői hozzájárulás**     | Elektronikus címár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig                                                                                                                                |

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

\*\* az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást.

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

## 2. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

2.1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

2.2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

2.3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

## 3. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Last-Mile Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

### 3.1 Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

3.1.1. 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.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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, alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### 3.2 Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

3.2.1 A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét - megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

3.2.2 Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

3.2.3 Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és 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.

3.2.4 Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a <http://ugyfelkapu.last-mile.hu> weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### 3.3 Szerződésmódosítás

3.3.1 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.

3.3.2 Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.

3.3.3 Az előfizető az általános szerződési feltételek 4.1.1 pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### 3.4. Reklamációkezelés / Hibabejelentés

3.4.1 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 válaszádsra, 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.

### 3.5 Követelés behajtás

3.5.1 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 adatkezelés céljából átadni.

### 3.6 Piackutatás

3.6.1 Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy szóban a 3.6.2 pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 3.7 Közös adatállomány (Fekete lista)

3.7.1 A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

3.7.2 Az előfizető adatai a Hkt.15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségzegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

3.7.3 Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

17. 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.

### 3.8 Előfizetői címtár

3.8.1 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-mail cím, 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, a fentebb 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.

### 3.9 Egyebek

3.9.1 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 igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

#### 4. Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevitelének és használatának szerződés szerű 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 <http://www.pecs-mikro.hu> weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalakon találhatóak. A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt programfileokban 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.

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

A szolgáltató az előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevitelével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

5. számú melléklet

## Az ISZT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

A folyamatosan frissített on-line verzió megtalálható a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> honlapon.

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISZT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

## 2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

## 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

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

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

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

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

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

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

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

3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

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

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### 4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (pl. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamadnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

## **5. A kapcsolattartás irányelvei**

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltatót. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

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

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

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

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

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.