

**EQnet Infokommunikációs Zártkörűen működő
Részvénytársaság**

Általános Szerződési Feltételek
egységes szerkezetben

Hatályos: 2010. március 15. napjától
(új szolgáltatások tekintetében 2010. február 01-től)

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

1134 Budapest, Váci út 19. (munkanapokon 9:00-17:00 óra között)
Telefon: (1)-465-7800

Hibabejelentő (minden nap 0-24 óra között)
Telefon: (1)-465-7800, (40) 981-123
Telefax: (1)-465-7899
E-mail: info@eqnet.hu

Tartalomjegyzék

Tartalom

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	1
EGYSÉGES SZERKEZETBEN	1
HATÁLYOS: 2010. MÁRCIUS 15. NAPJÁTÓL	1
(ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK TEKINTETÉBEN 2010. FEBRUÁR 01-TŐL)	1
AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE:	1
HIBABEJELENTŐ (MINDEN NAP 0-24 ÓRA KÖZÖTT)	1
E-MAIL: INFO@EQNET.HU	1
TARTALOMJEGYZÉK	2
1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA	8
1.1.....A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE	8
EQNET INFOKOMMUNIKÁCIÓS ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG	8
A TOVÁBBIKBAN: "SZOLGÁLTATÓ"	8
1.2.....AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	8
1.3.....AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	8
A JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK 2010. MÁRCIUS 15-TŐL HATÁLYOSAK.	8
1.4.....FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	8
„SZOLGÁLTATÓ” AZ EQNET INFOKOMMUNIKÁCIÓS ZRT.	9
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	9
2.1.....A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA	9
2.1.1 <i>Internet hozzáférési szolgáltatás</i>	9
2.1.2 <i>Üzleti Szolgáltatások</i>	10
2.1.3 <i>Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatás</i>	11
2.1.4 <i>Szolgáltatáscsomagok</i>	11
2.1.5 <i>Nyilvános távbeszélő-szolgáltatás közvetítő-előválasztás (CPS) útján - EQFon</i>	11
3.AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK	
3.1.....A SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI	12
3.1.1 <i>Szerződéskötés</i>	12
3.1.2 <i>A szerződéskötés eljárási szabályai</i>	12
A SZOLGÁLTATÓ 18 ÉV ÉLETKOR ALATTI TERMÉSZETES SZEMÉLLEL NEM KÖT EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST.	13
3.1.3 <i>Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás közcélú távközlési hálózaton keresztül</i>	13
3.1.4 <i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése</i>	13
3.2.....A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJÁ	13
3.2.1 <i>Internet hozzáférés Szolgáltatás</i>	13
3.2.2 <i>Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP) - NeoPhoneX</i>	14

3.2.3	<i>Nyilvános távbeszélő Szolgáltatás közvetítő-előválasztás (CPS) útján - EQFon</i>	14
3.3.....	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	15
A SZOLGÁLTATÁSOK A NAP 24 ÓRÁJÁBAN, AZ ÉV MINDEN NAPJÁN ELÉRHETŐK.		15
3.4.....	A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE MÁS HÁLÓZATOKBÓL	15
3.4.1	<i>Internet szolgáltatások esetén</i>	15
3.4.2	<i>Telefonszolgáltatások esetén</i>	15
3.5.....	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI	15
3.5.1	<i>Kapcsolt vonali hozzáféréshez</i>	15
3.5.2	<i>ISDN vonali hozzáféréshez</i>	15
3.5.3	<i>Bérelt vonali hozzáféréshez</i>	16
3.5.4	<i>ADSL és SDSL alapú hozzáféréshez</i>	16
3.5.5	<i>Mikrohullámú összeköttetés</i>	16
3.6.....	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÉSZLETE ÉS IGÉNYBEVÉTELÜK MÓDJA	16
3.6.1.	<i>Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja</i>	16
3.6.2.	<i>Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások</i>	17
4.AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK		
4.1.....	KÖVETELMÉNYEK	17
4.1.1	<i>Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton</i>	17
4.1.2	<i>A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása</i>	18
4.1.3	<i>A Berendezések meghibásodása</i>	18
4.1.4	<i>A hozzáférési pont megengedett forgalma</i>	18
4.1.5	<i>Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje</i>	18
4.2.....	A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	18
5.A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZEREI		
6.AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A		
6.1.....	NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS	19
6.1.1	<i>Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása</i>	19
A) EGYÉNI ELŐFIZETŐ ESETÉBEN:		19
1.....	NÉV;	19
2.....	LAKÓHELY VAGY TARTÓZKODÁSI HELY;	19
3.LEÁNYKORI NEVE, ANYJA NEVE, SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE, SZEMÉLYI IGAZOLVÁNY SZÁMA, LEVELEZÉSI- ÉS E-MAIL CÍME.		
B) JOGI SZEMÉLY, JOGI SZEMÉLYISÉGGEL NEM RENDELKEZŐ GAZDASÁGI TÁRSASÁG ÉS EGYÉB INTÉZMÉNYI ELŐFIZETŐ ESETÉBEN:		19
1.....	CÉGSZERŰ MEGNEVEZÉS;	19
2.....	CÉGJEGYZÉKSZÁM VAGY EGYÉB NYILVÁNTARTÁSI SZÁM;	19
3.....	SZÉKHELY (TELEPHELY);	19
4.....	BANKSZÁMLASZÁM;	19
5.....	ADÓSZÁM;	19
6.....	KÉPVISELŐ NEVE, SZEMÉLYI IGAZOLVÁNYSZÁMA VAGY ÚTLEVÉLSZÁMA, CÍME, TELEFONSZÁMA.	19
C) MINDKÉT ELŐFIZETŐI KATEGÓRIÁBAN:		19
AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTÉNEK A NAPJA: LÁSD A 3.1.2 PONTBAN FOGLALTAKAT.		19

6.1.2	Az Előfizető értesítése	19
6.2.....	A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TARTAMA	20
A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK ALKALMI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN: 1 NAP.....		20
6.3.....	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	20
6.3.1	Engedélyezett végberendezés használata	20
6.3.2	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	20
6.3.3	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele	20
6.3.4	Díjfizetés	21
6.3.5	A Szolgáltató hálózatának használata	21
6.3.6	A hozzáférési kódok és jelszavak használata	21
6.3.7	Ellenőrzés	22
6.3.8	Az átvitt adattartalomért való felelősség	22
6.3.9	A Szolgáltatás használatának átengedése.....	22
7.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA E TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE		22
7.1	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	22
7.2	EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL	23
7.2.1.	Díjszabás módosítása	23
7.3.....	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN VAGY AZOK KEZELÉSÉBEN	23
7.3.1.	A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása	24
7.3.2.	Átírás	24
7.3.3	Számlázási cím módosítása	24
8.AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA		25
A SZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT SZÜNETELHET...25		
8.1.....	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRT SZÜNETELÉS	25
8.1.1	A szünetelés időtartama	25
8.1.2	A szünetelés egyéb esetei	25
HA A SZOLGÁLTATÁS A 8.1.2 PONTBAN LEÍRTAK ALAPJÁN SZÜNETEL, AZ ELŐFIZETŐ TELJES DÍJFIZETÉSRE KÖTELES.		25
8.1.3.	Az Előfizetői jogviszony szünetelése	26
AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SZÜNETELÉSÉNEK IDEJE ALATT SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐT NEM TÖRLI A NYILVÁNTARTÁSÁBÓL.....		26
8.2.....	SZÜNETELÉS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	26
9.AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGBEHÍZOTT SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI		28
9.1.....	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI	28
9.2.....	A KORLÁTOZÁS MEGSZÜNTETÉSE	28
10.AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSA ELŐZIK.....		28
10.1	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE	28
10.2	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	28
10.2.1.....	Rendes felmondás	28
10.2.2.....	Rendkívüli felmondás	29
10.3.....	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	29
10.3.1.....	Rendes felmondás	29
10.3.2.....	Rendkívüli felmondás	29
10.3.2.1	Felszólítás	30
10.3.3.....	Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén	30
10.3.4.....	A felmondás tartalmi elemei	30
10.3.5.....	A Szolgáltató jogai	30
10.4	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE	31

10.5SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN	31
10.6 FELMONDÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN	31
10.7	FELMONDÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK NEM ÜZLETI ADSL ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN	32
10.8	SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁS ADSL ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN MAGYAR TELEKOM SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN	32
11.HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE		
11.1 A HIBABEJELENTŐ MŰKÖDÉSI RENDJE	33
11.2 HIBÁS SZOLGÁLTATÁS	33
11.2.1 <i>Előfizető által okozott hiba</i>	33
11.3 A HIBAEHÁRÍTÁS	33
11.3.1 <i>A hibabejelentés nyilvántartásba vétele</i>	33
11.3.2 <i>A hiba kivizsgálása</i>	33
11.3.3 <i>Együttműködés más szolgáltatókkal</i>	34
A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE A HOZZÁFÉRÉST BIZTOSÍTÓ TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA NEM TERJED KI...34		
11.3.4 <i>Hibás teljesítés fizikai okok miatt ADSL alapú Szolgáltatások esetén</i>	34
11.4	HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK ÉS HIBAEHÁRÍTÁS NEM SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉSE ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ÖSSZEGE	
11.5 AZ ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOKRA ÉS A KIEGÉSZÍTŐ ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TOVÁBBI FELTÉTELEK	35
12.ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉS)		
12.2 ELŐFIZETŐI KÉRELMEK, PANASZOK KEZELÉSE	36
12.3 DÍJREKLAMÁCIÓ	36
12.3.1 <i>Adatok megismerése, átadása</i>	36
12.3.2 <i>Díjreklamáció elfogadása</i>	36
12.3.3 <i>Díjreklamáció elutasítása</i>	37
12.4 TUDAKOZÓ SZOLGÁLAT	37
A SZOLGÁLTATÓ A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOSAN TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATOT NEM TART FENN.37		
12.5 VIS MAIOR	37
12.6 KÁRTÉRÍTÉS	37
13.AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉK		
13.1	JOGORVOSLAT	38
14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI 39		
AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÍTÓGÉPÉBEN A HARDVEREK OKOZTA KÁROKÉRT A SZOLGÁLTATÓ NEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET.39		
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 39		
15.1 AZ ELŐFIZETŐK ADATAINAK KEZELÉSE	39
15.1.1 <i>Irányadó jogszabályok</i>	39
15.2 ADATKEZELÉS	40
A SZOLGÁLTATÓ TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK E-MAIL CÍMÉT SZEMÉLYES ADATKÉNT KEZELI.40		
15.2.1 <i>Tájékoztató az adatkezelésről</i>	41
15.2.2	<i>Forgalmi és számlázási adatok</i>	41
15.2.3 <i>Piackutatás, közvetlen üzletszerzés</i>	41
15.3 KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)	41
15.4 AZ ELŐFIZETŐK NYILVÁNTARTÁSA	42
15.4.1 <i>Előfizetői címtár</i>	42
15.5 ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA, BETEKINTÉSI JOG	43
VIS MAJOR ESETÉN ELŐFIZETŐ FELHASZNÁLÓ NEVEI, KÓDJA ÉS MŰSZAKI PARAMÉTEREI VÁLTOZATLANOK MARADNAK.....43		
15.6 AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	43

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ ADATAIT A 6.1.1 PONTBAN MEGHATÁROZOTT PONTOSSÁGGAL MÉRI ÉS TARTJA NYILVÁN.....43**16.ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉL**

16.1 A DÍJSZABÁS ALAPELVEI 43

AZ ÁRAK NEM TARTALMAZZÁK A 25% ÁFA-T, KIVÉVE OTT, AHOL EZ KÜLÖN JELÖLVE VAN.44

16.2 A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE 44

16.2.1 Késedelmi kamat 44

16.2.2 Közvetített szolgáltatás 45

16.2.3. Üzleti Szolgáltatások, Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások és nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások esetére irányadó eltérő

16.3 ELŐFIZETÉSI DÍJAK 45

HÓKÖZI ELŐFIZETÉS ÉS ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRT SZÜNETELTETÉS ESETÉN A HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ IDŐARÁNYOS RÉSZE FIZETENDŐ.....45

16.4 FORGALMI DÍJAK 45

NINCSENEK.....45

16.5 EGYSZERI DÍJAK MÉRTÉKE 45

16.5.1 Bekapcsolási díjak 45

A)..... KAPCSOLT ANALÓG ÉS ISDN VONALI HOZZÁFÉRÉS 45**B)..... BÉRELT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS 46****C)..... TRANSIT SZOLGÁLTATÁS 46**

16.5.2 Eseti (adminisztrációs) díjak 47

ÁTÍRÁS DÍJA: DÍJMENTES47**MODEM KISZÁLLÍTÁS DÍJA: 1.500 FT + ÁFA47****HELYSZÍNI ÜZEMBE HELYEZÉS DÍJA: 9.000 FT + ÁFA47**

16.5.3 Kedvezmények az egyszeri díjakban 48

16.6 A HOZZÁFÉRÉSI HAVI DÍJAK MÉRTÉKE 48

A)..... KAPCSOLT ANALÓG ÉS ISDN VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS 48**B)..... BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS 48**

16.6.1 Kedvezmények a hozzáférési díjakban 51

16.7 JELTOVÁBBÍTÁSI DÍJAK 51

16.7.1 Internet hozzáférési szolgáltatások jeltovábbítási díjai 51

16.7.2 Kiegészítő Szolgáltatások jeltovábbítási díjai 51

16.7.3 A közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános távbeszélő-szolgáltatás – EQFon-ECO - percdíjai 51

NEMZETKÖZI DÍJZÓNÁK ÉS DÍJAK.....52

16.7.4 A hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP) - NeoPhoneX percdíjai 60

HÁLÓZATON BELÜLI HÍVÁSOK: 0 FT/PERC.....60**A.....60**

16.7.5 Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban 71

17. A KÖZVETÍTŐ-ELŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 71**18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE 71**

1. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGI MUTATÓK	73
A FELTÜNTETETT MINŐSÉGI MUTATÓK GARANTÁLT ÉS CÉLÉRTÉKEKET JELENTENEK AZON PONTOKBAN, AHOL AZ ÁSZF SZÖVEGÉBEN KÜLÖN NEM KERÜLT MEGHATÁROZÁSRA.....	73
MINŐSÉGI MUTATÓK NEVE, MEGHATÁROZÁSA, ÉRTELMEZÉSE	76
2. SZ. MELLÉKLET - ADATVÉDELEM	78
1..... A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA	78
2..... AZ ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK	80
3. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁS FOLYAMATA ADSL ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN	81
4. SZ. MELLÉKLET - AZ ADSL SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉT ÉS AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL ELÉRHETŐ SEBESSÉGET BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK	83
I. MEGHATÁROZÁSOK	83
II. AZ ALAPHÁLÓZAT JELLEMZŐITŐL FÜGGŐ TÉNYEZŐK.....	83
III. EGY ADOTT INTERNET-SZOLGÁLTATÁS ELÉRÉSI SEBESSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK	84
IV. AZ ELŐFIZETŐ RENDELKEZÉSÉRE ÁLLÓ SEBESSÉG MÉRÉSÉNEK MÓDJA	84
V. AZ ELŐFIZETŐ RENDELKEZÉSÉRE ÁLLÓ SEBESSÉG GARANCIÁI.....	85
VI. A SEBESSÉGMÉRÉS ÉS A MÉRT SEBESSÉGGEL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓ MÓDJA.....	85

1. A Szolgáltató neve, címe és az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya

1.1 A Szolgáltató megnevezése, székhelye

EQnet Infokommunikációs Zártkörűen működő Részvénytársaság

Székhely: 1037 Budapest, Bokor u. 15-21.

Céggjegyzékszám a Fővárosi Bíróságon mint Cégbíróságon: 01-10-044211

Adószám: 11920270-2-41

A továbbiakban: "Szolgáltató".

1.2 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató Internet hozzáférés, Internet beszédcélú felhasználása (VoIP), közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás, valamint e-mail szolgáltatásai nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

A Szolgáltató közcélú távközlési hálózatához csatlakozhatnak más Internet Szolgáltatók (ISP-k) is Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevétele céljából. Ezen ISP-k szintén a Szolgáltató Előfizetői.

1.3 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2010. március 15-től hatályosak.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató Szolgáltatásokat nyújt.

1.4 Fogalom-meghatározások

Az Általános Szerződési Feltételekben - amennyiben a szövegkörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

„Berendezések” a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések.

„Előfizetői hozzáférési pont”: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén a Szolgáltató által nyújtott hálózati funkciókat és hálózati szolgáltatásokat vehet igénybe.

„Első Fordulónap” valamennyi Szolgáltatás illetve Opció tekintetében az a nap, amikor a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

„Fordulónap” valamennyi Szolgáltatás illetve Opció esetében minden évben az Első Fordulónap évfordulója.

„Szolgáltatási Időtartam” az Első Fordulónaptól azon időpontig tartó időszak, amíg Szolgáltató a Szerződés alapján szolgáltatásokat nyújt az Előfizető számára.

„Időtartam” valamennyi Üzleti Szolgáltatás tekintetében a felek által meghatározott időtartam, amely az Egyedi Előfizetői Szerződésen kerül feltüntetésre, és amely legfeljebb az Első Fordulónaptól számított három évig tart.

„Előfizetői Időtartam-vállalás” vagy „Kezdeti Szolgáltatási Időtartam” vagy „Hűségnyilatkozat” a felek által meghatározott azon kezdeti időtartam, amely a Szerződésen kerül feltüntetésre. Amennyiben a szolgáltatás megkezdését követően Szolgáltató az Előfizető számára külön kedvezményes díjú működési időszakot biztosít („Akción időszak”), akkor az Előfizetői Időtartam-vállalás az Akción időszak befejeztével indul.

„Elsősintű Támogatás” a Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat kijavítsa.

„EQnet” azon társaságok összessége, amelyekben - akár közvetlenül, akár közvetve – az EQnet Infokommunikációs Zártkörűen működő Részvénytársaság tulajdoni vagy szavazati részesedéssel bír.

„Előfizető” olyan természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

„Szolgáltatás” a Szolgáltató Internet szolgáltatása, amely részletesen az Általános Szerződési Feltételek jelen 2. fejezetében került meghatározásra. Az Általános Szerződési Feltételek és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató egy vagy több Szolgáltatást nyújt az Előfizető számára.

„Szolgáltató” az EQnet Infokommunikációs Zrt.

„Magyar Telekom Rt, MT vagy Magyar Telekom csoport” azon társaságok összessége, amelyekben – akár közvetlenül, akár közvetve – a Magyar Telekom Nyrt. tulajdoni vagy szavazati részesedéssel bír.

„Végfelhasználó” az Előfizető, illetve azon természetes személy, akinek az Előfizető a Szolgáltatások igénybevételét vagy használatát átengedi.

2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása

2.1 A Szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb minőségi paraméterek az 1. sz. Mellékeltben kerülnek felsorolásra.

2.1.1 Internet hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás: Internet hozzáférés biztosítása - beleértve a hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatást is – kapcsolt analóg PSTN vagy ISDN vonalon, ADSL kapcsolaton SDSL kapcsolaton és mikrohullámú kapcsolaton, illetve a hozzáféréseken keresztül e-mail szolgáltatás. A Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben a Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlési szolgáltató hálózatához csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. Kivételt képez ez alól az ADSL és az SDSL kapcsolaton keresztül nyújtott Internet hozzáférés – beleértve a hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatást is -, mely esetben a Szolgáltatás hozzáférési pont a távközlési szolgáltató hálózatának azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (az ADSL illetve az SDSL modem ügyfél oldali interfésze).

A Szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

A hozzáféréshez a Szolgáltató – a mindenkor aktuális árlistája alapján - biztosítja domain név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV, ...

2.1.2 Üzleti Szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban részletezett szolgáltatási csomagok minősülnek Üzleti Szolgáltatásoknak.

Az Üzleti Szolgáltatásokat bármely Előfizető megrendelheti, de tekintettel az igénybevett Szolgáltatások volumenére és a Szolgáltató által eszközrendő beruházásokra, az egyéb Szolgáltatásokhoz képest eltérő feltételek mellett. Az Üzleti Szolgáltatások megrendelésekor felszerelési és létesítési díj fizetendő. Az Üzleti Szolgáltatások, illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető által megrendelt Berendezéseket - felszerelési díj ellenében - a Szolgáltató szereli fel.

Az Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozó eltérő feltételek még a 10.6, 11.5 és 16 pontokban kerülnek meghatározásra.

A Szolgáltató az alábbi Üzleti Szolgáltatásokat nyújtja:

- A. **Bérelt Vonali Internet Hozzáférés:** Szolgáltató az Előfizető helyi hálózatát bérelt vonalon (melyet más távközlési szolgáltató biztosít) csatlakoztatja a szolgáltatás hozzáférési ponthoz. A szolgáltatás hálózati switchen keresztül közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. A szolgáltatásról elérhető sebesség opciók a 16. fejezetben kerültek felsorolásra.
- B. **ADSL alapú Internet Hozzáférés:** Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. Az ADSL alapú Hozzáférés Szolgáltatás kiegészítő paraméterei, elérhető sebesség opciók a 16. fejezetben kerültek felsorolásra. Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezőket lásd a 4. sz. Mellékletben.
- C. **SDSL alapú Internet Hozzáférés: Szolgáltató SDSL - magas rendelkezésre állású,** szimmetrikus, nagysebességű Internet elérést biztosít. Az SDSL jelentése: Symmetric Digital Subscriber Line, vagyis Szimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal. Az első tag utal arra, hogy ennél a technológiánál a fel- és letöltési sebesség megegyezik. Az általunk biztosított SDSL Internet-szolgáltatás kiválthat bérelt vonali Internet-szolgáltatást, illetve egy meglévő aszimmetrikus (pl. ADSL) Internet kapcsolat helyett azonos fel- és letöltési irányú sebességet biztosít. Noha az SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) az xDSL technológiacsalád tagja, karakterisztikájában inkább – a fent említett előnyök miatt - a bérelt vonalon nyújtott internetszolgáltatásra hasonlít. Az igényelhető sáv szélességek felsorolása szintén a 16.6. pontban található.
- D. **Transit:** A Szolgáltató olyan Internet-hozzáférés Szolgáltatását jelenti, amelynek megrendelése Előfizető részéről azon célból történik, hogy a Szolgáltatást továbbszolgáltassa. A szolgáltatásról elérhető sebesség opciók a 16. fejezetben kerültek felsorolásra.
- E. **Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás (EQlink):** Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. A szolgáltatásról elérhető sebesség opciók a 16. fejezetben kerültek felsorolásra.

2.1.3 Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú adathálózati Szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy bérelt vonali vagy ADSL- vagy SDSL hálózaton keresztül Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a nemzetközi távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető hazai végpontokkal is IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

Az IP alapú (VoIP) hangátviteli Szolgáltatás ADSL vagy SDSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL és az SDSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

2.1.4 Szolgáltatáscsomagok

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagot állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 (harminc) nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

2.1.5 Nyilvános távbeszélő-szolgáltatás közvetítő-előválasztás (CPS) útján - EQFon

- Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.11.0
- Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.1
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.2

A Távbeszélő szolgáltatás olyan szolgáltatást jelent, amelynek során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választás útján lehetséges.

A szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi, országon belüli távolsági hívásokat és nemzetközi hívásokat kezdeményezzen fix hangfrekvenciás távközlési hálózatban, a díjszabást tartalmazó függelékkel összhangban.

A Szolgáltató a Távbeszélő szolgáltatást távbeszélő hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési társszolgáltatóval kötött szerződése alapján biztosítja Közvetítő-előválasztás Szolgáltatás keretében. A Közvetítő Előválasztás azt jelenti, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót, és a hívás közvetítőválasztó elötét alkalmazása nélkül lehetséges.

A Szolgáltató felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy a közvetítő-előválasztással elérhető Szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével:

- a) az Előfizető elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit;
- b) az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató továbbítsa a Szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy Előfizető esetén az előfizető leánykori nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető telefonszámát, továbbá ha az Előfizetőnek díjtartozása van, ennek tényét;
- c) az Előfizetőnek a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott Szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy – ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

Amennyiben az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóval kívül más elektronikus hírközlési szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor

tájékoztatni.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a Szolgáltató mint közvetítő szolgáltató igénye esetén a közvetítő-előválasztást követő 2 (két) munkanapon belül, - illetőleg ha a Szolgáltatóval mint közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet 7. § (8) bekezdésében meghatározott tájékoztatást követő 2 (két) munkanapon belül – térítésmentesen köteles közölni a Szolgáltatóval mint választott közvetítő szolgáltatóval a fenti b) pontban foglalt adatokat, ráutaló magatartással történő közvetítő-előválasztás esetén pedig a közvetítő-előválasztás tényét és időpontját. Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az ebben a bekezdésben meghatározott adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valóságáért felelősség nem terheli.

3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

3.1 A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.1.1 Szerződéskötés

A Szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató és az igénylő - az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után Előfizető – között szerződés jön létre, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, valamint az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, az igényelt Szolgáltatás megjelölését és leírását.

3.1.2 A szerződéskötés eljárási szabályai

Az igénylő által a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következők adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- a) Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- b) a szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- c) az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- d) az igénybejelentés helye, időpontja.

Amennyiben az igénylő megrendelése nem tartalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat (6.1.1 pont), az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével - felhívja az igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről értesíti.

Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató és az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban kötik meg. Az Egyedi Előfizető Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát a 6.1.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor módosíthatja.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az igénylő írásbeli nyilatkozata (az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően az igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarta esetén köt Egyedi Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkor alatti természetes személlyel nem köt Egyedi Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladására csak a Transit Szolgáltatás igénybevétele esetén jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

3.1.3 Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás közcélú távközlési hálózaton keresztül

A közcélú távközlési hálózaton keresztüli Internet alapú hangátviteli Szolgáltatás tekintetében nem alkalmazandók a szerződés létrejöttére a 3.1.2 pontban ismertetett szabályok, mivel ezen Szolgáltatás tekintetében a hozzáférési kód igénylő által történő megvásárlásakor az Egyedi Előfizetői Szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint létrejön.

3.1.4 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Az 3.1.2 pontban foglaltak alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremt a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételeire (lásd 3.2 pont).

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az Általános Szerződési Feltételekben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- c) az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás;
- d) az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

3.2 A Szolgáltatás igénybevételeének módja

3.2.1 Internet hozzáférés Szolgáltatás

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN, ADSL, SDSL) a mikrohullámú összeköttetés kivételével valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az

Előfizető megrendelésére. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz (szolgáltatás-hozzáférési pont) és a Szolgáltatás igénybevételéhez (végberendezés). A Szolgáltató rendelkezik olyan eszközökkel, vagy társszolgáltatóktól igénybe olyan eszközöket (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát.

Kapcsolt vonali és ISDN hozzáférés esetén, az Előfizető számítógépe modemmel vagy ISDN routerrel csatlakozik az egyik távközlési hálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.

Bérelt vonali hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

Az ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) aszimmetrikus adatkezelésen alapuló olyan technológia, amely a letöltésre lényegesen nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas Internet böngészésre. Az SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) esetében a fel- és letöltés sebessége azonos (szimmetrikus). Az ADSL és az SDSL technológiájú hozzáférések esetén még a legalacsonyabb sebességű szolgáltatások is többszörös sávszélességet biztosítanak az Előfizető részére, a modemes Internet hozzáféréshez képest.

ADSL és az SDSL vonali hozzáférés esetén Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router, hálózati hub, vagy hálózati kártya) segítségével csatlakozik az ADSL vonali távközlési végberendezéshez és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

ADSL- és az SDSL alapú Internetszolgáltatás esetén az igénybevétel feltétele, hogy az Előfizető közcélú távbeszélő vonallal - vagy a vonal ADSL, illetve SDSL használatára a rendelkezésre jogosult által megadott írásbeli felhatalmazással – kell, hogy rendelkezzen. ADSL és az SDSL szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség.

Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezők leírása a 4. sz. Mellékletben található

Mikrohullámú összeköttetés esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (melyet egyedi megállapodás alapján az Előfizető vagy a Szolgáltató biztosít) segítségével csatlakozik a mikrohullámú összeköttetéshez, majd ezt követően Szolgáltató központjában elhelyezett berendezés ügyféloldali hozzáférési pontjához.

3.2.2 *Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP) - NeoPhoneX*

A Szolgáltatást az Előfizető közvetlen IP kapcsolat esetén a bérelt vonalon, vagy ADSL hálózaton keresztül nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatás használatával veheti igénybe.

A Szolgáltatás közvetlen IP kapcsolat hiányában, közcélú távközlési hálózaton keresztül is igénybe vehető. Ebben az esetben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési kódot a Szolgáltató biztosítja, melyet ügyfélszolgálatán vagy szerződéses partnerein keresztül, elektronikus úton, illetve postai utánvétellel értesít.

A Szolgáltatás közvetlen IP kapcsolat hiányában, közcélú távközlési hálózaton keresztül is igénybe vehető.

3.2.3 *Nyilvános távbeszélő Szolgáltatás közvetítő-előválasztás (CPS) útján - EQFon*

A Szolgáltatás előfizetői szerződés alapján a 16.7.3 pontban szereplő „A közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános távbeszélő-szolgáltatás Díjtáblázata” szerinti díjak megfizetése esetén vehető igénybe. A díjak megfizetésén felül az Előfizetőnek a hívás kezdeményezésével kell vállalnia a beszélgetési díj utólagos megfizetését.

Helyi, belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás a Magyar Köztársaság területén elérhető körzetszámmal, illetve eltérő szolgáltatáskijelölő számmal rendelkező távbeszélő állomások között vehető igénybe. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatási területen kapcsoltvonali összeköttetés esetén a hívott fél kapcsolási számának tárcsázásával a kapcsolat automatikusan felépül. Nemzetközi hívás a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország, körzet, előfizetői szám) kezdeményezhető.

Csatlakozás a távközlési hálózatra a közvetítő-előválasztás révén történik. A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek először be kell lépnie az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató PSTN rendszerébe. A közvetítő-előválasztás útján megvalósuló nyilvános távbeszélő-szolgáltatás csak azon Előfizetők számára elérhető, akik a Matáv Rt.-vel kötöttek előfizetői szerződést az előfizetői hozzáférést nyújtására.

3.3 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, és biztosítania kell távközlési szolgáltatás elérhetőségét.

A Szolgáltatások a világ bármely pontjáról igénybe vehetők. Kivételek: az ADSL és az SDSL alapú hozzáférések. Ilyen esetekben a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató távközlési társszolgáltatókkal együttműködve minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő ADSL vagy SDSL alapú Hozzáférés műszaki megvalósíthatóságát); kapcsolt vonali Internet hozzáférés esetén a Szolgáltatás Internet (06-51) számon érhető el. Mikrohullámú összeköttetés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő mikrohullámú összeköttetés műszaki megvalósíthatóságát)

Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezőket lásd a 4. sz. mellékletben.

A Szolgáltató bizonyos Szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. Ezeket a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon megváltoztathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetőek.

3.4 A Szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

3.4.1 Internet szolgáltatások esetén

Az internet hozzáférési szolgáltatások hozzáférési pontjai elérhetőek az Internet bármely pontjáról.

3.4.2 Telefonszolgáltatások esetén

Az EQFon előfizetői hívhatóak bármely telefonhálózatról.

A 21-es körzetszámú telefonszámok a magyar jogszabályok szerint hívhatóak kell legyenek más telefonhálózatból.

3.5 Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, hatósági engedéllyel vagy megfelelőségi jellel rendelkező eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, esetleg bérlő. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, hatósági forgalomba hozatali engedéllyel vagy megfelelőségi jellel rendelkező berendezéseket forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

3.5.1 Kapcsolt vonali hozzáféréshez

Magyarországon nagy számban kaphatók a kereskedelmi forgalomban azok az LAPM vagy MNP hibajavítású modemtípusok, amelyek a V.32bis, V.32, V.23, V.22bis, V.22, V.21 modulációs protokollokat alkalmazzák. Az automodulációs üzemmódú 14.4 kbps-nél nagyobb sebességű modemtípusok is szinte kivétel nélkül tudják a felsorolt protokollokat.

Szolgáltató által leginkább ajánlott típusok a Bull, GVC, US Robotics.

3.5.2 ISDN vonali hozzáféréshez

Egy számítógép Internet csatlakozásához ISDN modem, vagy más néven ISDN kártya szükséges. Ezek beszerzésekor figyelemmel kell lenni a kártya által támogatott operációs rendszerek használhatóságára.

Néhány ajánlott típus: ASKEY, ETECH.

Hálózatok csatlakozására ISDN router szükséges. A Szolgáltató a Cisco termékcsaládot ajánlja és forgalmazza. Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató az eszközt használatba adja Előfizetőinek.

3.5.3 Bérelt vonali hozzáféréshez

A végberendezés ebben az esetben valamilyen útvonal irányító eszköz (router), mely a bérelt vonalat szállító távközlési szolgáltató végberendezéshez (DTU) csatlakozik. A Szolgáltató a Cisco routerek használatát ajánlja, ezen berendezések széles választékát forgalmazza, illetve adja használatba Előfizetőinek.

Az ügyfelek belső hálózatán használt protokoll túlnyomó többségben Ethernet, ritkán Token ring. A routerek a szigorúan vett útválasztási funkciók kívül számos monitorozási és biztonsági (autentikáció, hozzáférési listák, címtranszláció stb.) feladatok elvégzésére is alkalmasak lehetnek.

Általában a Cisco termékek ajánlottak.

3.5.4 ADSL és SDSL alapú hozzáféréshez

Az ADSL szolgáltatás esetében a végberendezés ebben valamilyen útvonal irányító eszköz (router), mely a kapcsolatot biztosító távközlési szolgáltató végberendezéshez (ADSL modem) csatlakozik. A Szolgáltató a Cisco és 3COM routerek használatát ajánlja, ezen berendezések széles választékát forgalmazza, illetve adja használatba Előfizetőinek.

Az Előfizetők belső hálózatán használt protokoll túlnyomó többségben Ethernet, ritkán Token ring. A routerek a szigorúan vett útválasztási funkciók kívül számos monitorozási és biztonsági (autentikáció, hozzáférési listák, címtranszláció stb.) feladatok elvégzésére is alkalmasak lehetnek.

Lehetőség van egyes számítógépek Ethernet hálózati hubon vagy hálózati kártyán keresztüli közvetlen kapcsolódására is a távközlési szolgáltató végberendezéséhez (ADSL modem). Ebben az esetben PPPoE protokollt támogató szoftver kliens és operációs rendszer is szükséges Szolgáltató hálózatához történő kapcsolódásra.

Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezőket lásd a 4. sz. mellékletben.

Az SDSL szolgáltatás esetében a fentiek az alábbi részletekben térnek el:

- SDSL modem / router, (pl.: Telindus1422)
- 1 db Ethernet port, RJ45,
- távoli menedzsment támogatás.

A végberendezés előre konfigurált, a telepítés során azt partnercégünk helyezi üzembe az előfizető telephelyén.

3.5.5 Mikrohullámú összeköttetés

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel biztosít az Előfizető részére, vagy meghatározza az igénybevételhez szükséges berendezés típusát és műszaki paramétereit. A Szolgáltató által az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

3.6 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

3.6.1. Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni:

- Kiegészítő üzleti szolgáltatások;
- E-mail, mail alias, levelezőlista, csoportos e-mail (Mail Relay) szolgáltatások;
- Domain név regisztráció és szerviz (megrendelés esetén, a lehetőségek szerint);
- IP címkiosztás (a RIPE szabályai szerint);
- Bérelt vonal ügyintézés;
- ADSL vonal ügyintézés;
- SDSL vonal ügyintézés;
- Statikus Real Audio/Video szolgáltatás és élő Real Audio/Video szolgáltatás;
- Titkosított adatátvitel megvalósítása;
- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás.

3.6.2. Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott alábbi Szolgáltatások minősülnek Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásoknak (Opcióknak):

- A. Teljeskörű Szolgáltatás: A Teljeskörű Szolgáltatás Opció keretében a Szolgáltató tulajdonában maradó Berendezéseket Szolgáltató választja ki és bocsátja térítés nélkül az Előfizető rendelkezésére a Szolgáltatási Időtartam idejére. Az Előfizető vállalja, hogy saját szakemberei révén elvégzi a Berendezések felszerelését, karbantartását és integrálását. Szolgáltató nem nyújt helyszíni műszaki segítséget. Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához rendelkezésre bocsátja a Berendezések működtetéséhez szükséges szoftverek frissítéseit (licenc-költségek nélkül), az Előfizető pedig vállalja az ilyen szoftver-frissítések installálását.
- B. Back-up Szolgáltatás: Ezen Opció választásakor a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezés - amennyiben az Előfizető vállalja az ISDN, vagy ADSL vonal használatával kapcsolatban felmerülő összes távközlési díj fizetését - automatikusan az ISDN, vagy ADSL vonalra kapcsol, ha a bérelt vonal nem működik.
- C. Menedzselt Router: Amennyiben Előfizető Teljeskörű Szolgáltatást rendel meg, igénybe veheti a Menedzselt Router szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató tulajdonában és az Előfizető használatában levő eszközt a Szolgáltató telepíti, tartja karban és végzi el folyamatosan az általa szükségesnek ítélt beállításokat és szoftverfrissítéseket. Az Előfizető újabb megrendeléseit, illetve műszaki igényeinek változása miatt szükséges beavatkozások külön díjat vonhatnak maguk után.

Előfizető a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásokat csak valamely Üzleti Szolgáltatással együtt veheti igénybe.

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

4.1 Követelmények

4.1.1 Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

Megegyezik a szolgáltatás rendelkezésre állásával: az Általános Szerződési Feltételek 1.sz. Melléklete szerint.

Az előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása:

Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára, kapcsolt vonal esetén, legfeljebb 56 kbps sebességgel, ISDN vonal esetén 64 vagy 128 kbps sebességgel, bérelt vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (64, 128, ... nx64 kbps), ADSL vonal esetén a megrendelt sávszélességgel, SDSL vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (1, 2, 3, 4,... Mbit/sec).

A minimálisan garantált sávszélességek az egyes szolgáltatás csomagok esetén: az Általános Szerződési Feltételek 1.sz. Melléklete szerint.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összfelhasználói sávszélesség igénnyel. A Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés Szolgáltatásnak:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

4.1.2 A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása

A Szolgáltatás létesítésének ideje: az Általános Szerződési Feltételek 1.sz. Melléklete szerint.

4.1.3 A Berendezések meghibásodása

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az általa Előfizető használatába adott Berendezések hibásak, úgy azokat ingyenesen kicseréli. Amennyiben a Szolgáltató megfelelő időn belül kicseréli a hibás Berendezést, úgy az Előfizető a hibás Berendezéssel kapcsolatos egyéb, a hatályos jogszabályok vagy az Általános Szerződési Feltételek szerinti szavatossági jogokat nem érvényesíthet.

4.1.4 A hozzáférési pont megengedett forgalma

A forgalom a portsebességtől és protokolltól függő, de adminisztratív szempontból nincs korlátozva.

4.1.5 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 30 perc lehet. Szolgáltató vállalásait az ügyfélszolgálatot telefonon hívó Előfizetők hívásainak fogadásával kapcsolatban az ÁSZF 1. sz. Melléklete tartalmazza.

4.2 A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;
- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az Általános Szerződési Feltételek 11. fejezete szabályozza.

5. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. fejezete, valamint az 1. számú melléklete tartalmazza.

Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezőket lásd a 4. sz. mellékletben.

6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

6.1 Nyilvántartás és értesítés

6.1.1 Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult az Általános Szerződési Feltételek 15. fejezete szerint kezelni, illetve felhasználni.

Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 15.5 pont szerint betekinthet.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.

a) egyéni Előfizető esetében:

1. név;
2. lakóhely vagy tartózkodási hely;
3. leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, levelezési- és e-mail címe.

Amennyiben az igénylő korlátozottan cselekvőképes személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében:

1. cégszerű megnevezés;
2. cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám;
3. székhely (telephely);
4. bankszámlaszám;
5. adószám;
6. képviselő neve, személyi igazolványszáma vagy útlevélszáma, címe, telefonszáma.

c) mindkét előfizetői kategóriában:

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye);
2. a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek;
3. a díjkiegyenlítés módja;
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak;
5. Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és a tervezett állapot szerint;
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat;
7. igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja;
8. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése;
9. az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések;
10. értesítési cím és e-mail cím.
11. ADSL szolgáltatás előfizetése esetén meghatalmazás a telefonállomás előfizetőjétől, ha nem azonos az Előfizetővel.

Az előfizetői jogviszony létrejöttének a napja: lásd a 3.1.2 pontban foglaltakat.

6.1.2 Az Előfizető értesítése

Az Általános Szerződési Feltételeket, az Egyedi Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben), illetve levélben, hagyományos postai úton. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan

módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott, vagy tértivevényes levél formájában.

6.2 A legrövidebb szerződési időszak, az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos, mindenkor feltételezve a Szolgáltató részéről az Internet szolgáltatás hatóságnak történő bejelentésének meglétét. Az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem. A Szolgáltató saját irodáin, vagy partnerein keresztül biztosítja, hogy az Előfizető az ország egész területén elő tudja fizetni a Szolgáltatást.

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

A legrövidebb szerződési időszak Alkalmi Szolgáltatás esetén: 1 nap

6.3 Előfizető kötelezettségei

6.3.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik – az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

6.3.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy nem megfelelő voltaért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, az esetben Előfizető köteles az ebből eredő, Szolgáltatót ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja (lásd még 10.3.2 pont).

6.3.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

Az Előfizető a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a szolgáltatás hozzáférési pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse – amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijavítása a Szolgáltató kötelessége, az esetben az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a javítást el tudja végezni.

Az Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

6.3.4 Díjfizetés

Az Előfizető köteles az Általános Szerződési Feltételek alapján - így különösen a használati idő adat illetve forgalmi adat alapján – kiszámlázott díjat esedékességének idejében megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe vette vagy sem. Késedelmes fizetés esetén Előfizető a 16.2.1 pontban meghatározott késedelmi kamatot köteles fizetni.

A díjfizetés az Általános Szerződési Feltételek 16. fejezetében szereplő díjszabás (a továbbiakban Díjszabás), vagy a felek – az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített - megállapodása szerint leszámlázott összeg alapján történik.

Szolgáltató jogosult a Díjszabást az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó szabályok szerint (7.2.1 pont) egyoldalúan módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, legkorábban a közzétételtől számított 30 (harminc)¹ nap elteltével lép érvénybe. Amennyiben Előfizető 15 (tizenöt) napon belül nem nyilatkozik, a módosítást részéről elfogadottnak kell tekinteni. Amennyiben Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 15 (tizenöt) napon belül nem fogadja el, az esetben jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződést a 10.2.1 pont rendelkezése alapján felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

6.3.5 A Szolgáltató hálózatának használata

Az Előfizető a Szolgáltató web oldalán (www.eqnet.hu/iranyelv) szereplő formában elolvasta és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Szolgáltatónak a hálózati visszaélések tilalmáról szóló irányelvét (a továbbiakban: „Irányelv”). A Szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, a módosításokat a fenti web oldalon teszi közzé. Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes (i) bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; (ii) az Irányelvvél; (iii) bármilyen általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely (iv) a jó erkölcsbe ütközik.

6.3.6 A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A Szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (a továbbiakban: „Jelszavak”) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. A Jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá az Előfizető web oldalainak, e-mailjeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a Jelszavak révén történő használatáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető vagy a Végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

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

A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli, valamint köteles azt harmadik személy felé titokban tartani.

Szolgáltató a <http://mail.eqnet.hu> web oldalon közzéteszi a Jelszavak kiválasztására, illetve megváltoztatására vonatkozó szabályokat, amelyeket az Előfizető köteles betartani. A Jelszavak nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult a Jelszavakat az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kiesésért, amely a Jelszavaknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

¹ Eht. 132. § (4)

6.3.7 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

6.3.8 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a Berendezéseken található, illetve a hálózatan továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

6.3.9 A Szolgáltatás használatának átengedése

Magánszemély Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Egyéb esetekben a Szolgáltatás igénybevételét – a Transit szolgáltatások kivételével – másnak a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem engedheti.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

7.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

A Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejáratát követően Előfizető jogosult a Szolgáltató aktuális akciós díjaival az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását (megújítás) kezdeményezni és ezt a Szolgáltató köteles elfogadni. Ebben az esetben a Hűségnyilatkozat újraindul.

Szolgáltató az aktuális, megújításra vonatkozó kedvezményes díjait a www.eqnet.hu címen elérhető web oldalán teszi közzé.

A Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejáratát követően Szolgáltató jogosult az aktuális akciós díjaival, a Hűségnyilatkozat újraindulása mellett az Egyedi Előfizetői Szerződés megújítását kezdeményezni. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ajánlatát elutasítani, ez esetben Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF 16. fejezetében felsorolt

Hűségnyilatkozat nélkül érvényes, vagy attól alacsonyabb díjra módosítani az Előfizető díját. Ebben az esetben Előfizető jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Megújításkor Szolgáltató jogosult egyszeri, adminisztrációs díjat kérni.

Az Előfizetői Időtartam-vállalás minden esetben újakezdődik, ha a Szolgáltatás díját a felek közös akarattal, bármilyen okból csökkentették.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Üzleti Szolgáltatást vagy nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatást úgy módosítja, hogy változtatja az igénybe vett díjcsomagot, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ezen újabb megrendelés időpontjától újakezdődik.

7.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló, 6.1.2 pont szerinti értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételtől számított 30.² napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt 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 Szerződési Feltételeket nem érinti.³

7.2.1. Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, - a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló jogszabályok által meghatározott keretek között - módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről a 6.1.2 pont szerint értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.⁴

7.3 Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődjeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részre. Az Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

² Eht. 132. § (4)

³ Eht. 132. § (6)

⁴ Eht. 132. § (6)

7.3.1. A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt).⁵ Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek 16.5.2 pontjában található.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Mikrohullámú összeköttetés, az ADSL és az SDSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

A Szolgáltató a közvetítő-előválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az áthelyezésre.

7.3.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek 16.5.2 pontjában található. A Szolgáltató a határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A Szolgáltató 15 napos határidőt vállal az átírássra.

Az átíráshoz egy háromoldalú megállapodás (Megállapodás) megkötése szükséges a Szolgáltató, Előfizető (Átadó) és új Előfizető (Átvevő) között, mely az alábbi fő pontokat tartalmazza:

- Átadó és Átvevő adatai, Átvevőnek az ÁSZF 6.1.1 pontjában taglalt adatai
- Az Egyedi Előfizető Szerződés (Szerződés) főbb paraméterei (szolgáltatás, dátum)
- Szerződő Felek rögzítik, hogy Előfizető a Szerződésből a Megállapodás aláírásával a Szerződésben körülírt jogviszonyból kilép és ezzel egyidejűleg Átvevő az Előfizető helyébe jogutódként belép. Átvevő kötelezettséget vállal arra, hogy jogutódként maradéktalanul eleget tesz a Szerződésből származó kötelezettségeknek.
- Átvevő nyilatkozata, hogy a Szerződés teljes tartalmát megismerte, az abban foglaltakkal kapcsolatosan semmilyen fenntartása nincs.
- Szolgáltató nyilatkozata, melyben a Megállapodást tudomásul veszi, és azt kifejezetten jóváhagyja, különösen azt, hogy a Megállapodás aláírását követő hónap első napjától kizárólag az Átvevő, mint új jogosult részére teljesíthet.
- Szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy a Megállapodás megkötésével egymás között teljes körűen és maradéktalanul elszámoltak.
- Előfizető nyilatkozata, hogy a Szerződéssel kapcsolatban semmilyen követelést nem támaszt sem Szolgáltató sem Átvevő felé, és ilyen követelést a jövőben sem támaszt.
- Szolgáltató nyilatkozata, hogy a Szerződéssel kapcsolatban semmilyen követelést nem támaszt Előfizető felé.

7.3.3 Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően előterjesztett kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a

⁵ Az R 7. § (5) alapján az itt leírt szabályt Internet szolgáltatás áthelyezésére nem kell alkalmazni.

címváltozás 7.3 pont szerinti bejelentésének minősül.

8. Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.1 Az Előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően. A szüneteltetés díjai az ÁSZF 16.5.2 pontjában találhatóak.

8.1.1 A szünetelés időtartama

A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. Kivételt képez a telefon előfizetés nélküli (NDSL) szolgáltatások és nem a Magyar Telekom szolgáltatási területén működő ADSL szolgáltatások, melyek szüneteltetésére nincsen mód. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos⁶ díjat fizet, amely a jelen Általános Szerződési Feltételek 16.5.2 pontjában kerül meghatározásra, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásinak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

8.1.2 A szünetelés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.5 pontjában meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a 8.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

⁶ Eht. 135. § (3)

8.1.3. Az Előfizetői jogviszony szünetelése

Az Előfizető írásbeli kérelmére lehetőség van az előfizetői jogviszony szünetelésére. Az előfizetői jogviszony szünetelését kizárólag a hónap első napjától lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően. Kivételt képez a telefon előfizetés nélküli (NDSL) szolgáltatással rendelkező Előfizető, ahol az előfizetői jogviszony szüneteltetésére nincsen mód.

Az előfizetői jogviszony szünetelése határozott vagy határozatlan időre, de maximum 12 (tizenkét) hónapra lehetséges. Az Előfizető írásban bármikor kérheti a szünetelés alatt a Szolgáltatás visszakapcsolását minden naptári hónap első napjára. Előfizető a visszakapcsolást az általa kért visszakapcsolási időpontot legalább 5 (öt) nappal megelőzően írásban köteles kérni a Szolgáltatótól. A Szolgáltató a visszakapcsoláskor szükség szerint új műszaki paramétereket illetve új felhasználó nevet ad Előfizető részére.

A Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje az előfizetői jogviszony nem szüneteltethető.

A szünetelés időtartamára az Előfizető nem fizet díjat, de köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. A Szolgáltató az előfizetői jogviszony szünetelésének ideje alatt az Előfizető felhasználó nevét felhasználhatja és harmadik személy részére újra kiadhatja.

Az előfizetői jogviszony szünetelésének ideje alatt Szolgáltató Előfizetőt nem törli a nyilvántartásából.

8.2. Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-18.00 időszak tekintendő.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.⁷

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.⁸

9. Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozásának, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

9.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására,⁹ az előfizetői Szolgáltatás

⁷ Eht. 136. § (1) b)

⁸ Eht. 136. § (1) c)

⁹ Eht. 137. § (1)

minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, 6.1.2 pont szerinti értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;¹⁰
- c) ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott¹¹;
- d) a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a 9.1 pont b) és c) pontjaiban meghatározott feltételek a választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A teljes havi előfizetési díj kiszámlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató a fenti okok egyike miatt kényszerül a Szolgáltatás korlátozására.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni azokban az esetekben is, ha az Előfizető:

- a Szolgáltatáshoz használt berendezést, vagy a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően használja, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését;
- a Szolgáltatást bármely módon – akár közvetve, akár közvetlenül – arra jogosulatlan személynek átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja;- az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik;
- megsérti a számítógép-hálózatok használatának etikai szabályait, mint pl.:
 - megkísérli illetéktelenül használni a hálózat erőforrásait, vagy megzavarja annak működését;
 - olyan tevékenységet folytat, amely az emberi, adatviteli vagy számítógépes erőforrásokat pazarolja;
 - számítógépes információs rendszerek integritását megbontja;
 - más felhasználó személyiségi jogait sérti;
 - kéretlen vagy hamis leveleket terjeszt;
 - terjeszt vagy publikál a mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közízlést, közérkölcst sértő képet, szöveget, jelképet.
 - open relay mail szervert üzemeltet
 - e-mail címet hamisít
 - IP címet hamisít

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indokának

¹⁰ Eht. 137. § (1) b)

¹¹ Eht. 137. § (1) c)

megszűnéséről hitelt érdemlő tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért jogosult - indokolt és méltányos - díjat felszámolni.

9.2. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.¹²A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul¹³ megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

10. Az előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondaná

10.1 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

10.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

10.2.1 Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények nélkül.¹⁴ Kivételt képeznek ez alól az Üzleti Szolgáltatások és nem Üzleti ADSL alapú szolgáltatások esetében a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam idejére alkalmazandó feltételek, melyeket a 10.6 és 10.7 paragrafusok taglalnak.

A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napja ebben az esetben a felmondásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

¹² Eht. 137. § (4) és R. 10. § (1)

¹³ R. 10. § (1)

¹⁴ Eht. 134. § (1)

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítja (7.2.1), az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.¹⁵ Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2.2 Rendkívüli felmondás

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

10.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

10.3.1 Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés (10.3.2 pont) az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni.¹⁶

10.3.2 Rendkívüli felmondás

Az Egyedi Előfizetői Szerződést a 10.3.2.1 pontban meghatározott felszólítást követően Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül¹⁷ sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy
 - a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül - átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy
 - az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére

¹⁵ Eht. 132. § (4)-(5)

¹⁶ Eht. 134. § (3)

¹⁷ Eht. 134. § (6) a)

továbbértékesíti¹⁸, vagy

d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.¹⁹

10.3.2.1 Felszólítás

A Szolgáltató a 10.3.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzáférését azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetlenné teheti.

10.3.3 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja (rendkívüli felmondás). Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési 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.²⁰ Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 9.1 c) pontban foglaltak szerint.

10.3.4 A felmondás tartalmi elemei

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt orvosolja a szerződésszegését, - és ezzel együtt az Előfizető nem kéri az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetését -, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

10.3.5 A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9.1 c) pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának.²¹

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;
- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

¹⁸ Eht. 134. § (6) c)

¹⁹ Eht. 134. § (6) d)

²⁰ Eht. 134. § (7)

²¹ Eht. 134. § (10)

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

10.4 A határozott idejű szerződés megszűnése

Amennyiben a felek között a jelen Általános Szerződési Feltételek 6.2 pontja alapján Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó szerződés jön létre, a szerződés automatikusan megszűnik a meghatározott idő lejártával, vagy az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

10.5 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő, addig ki nem számlázott ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

A havi számlázási ciklusú szolgáltatások esetén amennyiben Előfizető felmondása következtében az Egyedi Előfizetői Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(ka)t bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra vagy postai címre visszatéríti. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

Nem havi számlázási ciklusú szolgáltatások esetén a visszatérítésnél figyelembe kell venni azt a kedvezményt, melyet a Szolgáltató azért biztosított az Előfizetőnek, mert az előre, több hónapra kifizette a díjat. Az Előfizetőt megillető visszatérítés összegét a következő módon kell kiszámolni: az Előfizető által egyösszegben fizetett díjból le kell vonni az árlista szerinti kedvezmények nélküli havidíj és az eltelet hónapok számának szorzatát.

Bármilyen díjvisszatérítés csak a hűségnyilatkozat (előfizetői időtartam vállalás) lejárt utáni időszakra lehetséges.

10.6. Felmondásra vonatkozó speciális rendelkezések Üzleti Szolgáltatások esetén

Üzleti Szolgáltatások Előfizető általi megrendelése esetén Szolgáltatónak a Berendezések beszerzésével valamint a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt nem kerül felmondásra. Ezért a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártával nem szűnik meg, annak felmondására a jelen Általános Szerződési feltételek 10.2 és 10.3 pontjaiban leírtak alkalmazandóak, a jelen pontban foglaltakkal kiegészítve.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra (ideértve azt is, ha Előfizető jogellenesen felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt), vagy amennyiben az Előfizető jelentős mértékben csökkenti az igénybe vett szolgáltatás(oka)t, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártáig a Szolgáltatót megillette volna, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondással nem szűnt volna meg, vagy Előfizető nem csökkentette volna jelentős mértékben az igénybe vett szolgáltatás(oka)t ("Felmondási Összeg").

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Üzleti, illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozó súlyos szerződésszegést követ el, és az Előfizető írásban közölt felszólítására annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) munkanapon belül a szerződésszegést nem orvosolja, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt is felmondhatja a Felmondási Összeg megfizetésének kötelezettsége nélkül.

10.7 Felmondásra vonatkozó speciális rendelkezések nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások esetén

Nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások Előfizető általi megrendelése esetén a Szolgáltatónak a Berendezések beszerzésével valamint a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamra kötött szerződés esetében a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt nem szűnik meg. Ezért a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártával nem szűnik meg, annak felmondására a jelen Általános Szerződési feltételek 10.2 és 10.3 pontjaiban leírtak alkalmazandóak, a jelen pontban foglaltakkal kiegészítve.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra (ideértve azt is, ha Előfizető jogellenesen felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt), vagy amennyiben az Előfizető jelentős mértékben csökkenti az igénybe vett szolgáltatás(oka)t, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam kezdetétől a felmondás illetve a jelentős mértékű csökkentés naptári hónapjának utolsó napjáig számított, a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben az Előfizető által megrendelt Szolgáltatással megegyező műszaki tartalmú Szolgáltatásra meghatározott listaár és az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam vállalására figyelemmel megállapított kedvezményes díj különbözetét.

10.8 Szolgáltató váltás ADSL alapú Szolgáltatások esetén Magyar Telekom szolgáltatási területen

A szolgáltató váltás zökkenőmentes végrehajtása (a továbbiakban: ISP váltás) érdekében Szolgáltató megállapodást kötött a piacon szereplő Szolgáltató-társakkal valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével.

Az ISP váltás részletes folyamatát az ÁSZF 3. sz. Melléklete írja le (Szolgáltató váltás folyamata ADSL alapú szolgáltatások esetén). A folyamat összefoglalása: Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi az új szolgáltatónál és ezzel egyidejűleg meghatalmazza őt, hogy a Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében a Szolgáltatónál eljárjon. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató fele nincs díjtartozása és nincs érvényes hűségnyilatkozata (előfizetői időtartam vállalása) akkor az ISP váltást az érintett szolgáltatók elvégzik. Az ISP váltás bekövetkeztéről, vagy esetleges meghíúsulásáról és annak okáról az új szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

11. Hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

11.1 A hibabejelentő működési rendje

A Szolgáltató folyamatos hibabejelentőszolgálatot tart fenn, mely minden nap 0-24 óráig hibafelvételt és az ügyfélszolgálati idő alatt telefonos technikai tanácsadást végez.

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját.

11.2 Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltató Szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a Szolgáltatás az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

11.2.1 Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát a Szolgáltató az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján a javítást kifizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

11.3 A hibaelhárítás

11.3.1 A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi.

A nyilvántartás a 6.1.1 pont a) 1. és c) 4. pontjában meghatározottakon túl, tartalmazza a következőket is:

- a) a hibajelenség leírását,
- b) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- c) a hiba okát,
- d) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

11.3.2 A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján haladéktalanul köteles a hibabehatárolást megkezdeni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a 11.2.1 bekezdésben említett hiba okok közé tartozik;
- b) a bejelentett és valósnak bizonyult hiba kijavítását megkezdte, és azt várhatóan mikor hárítja el;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalékos díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

11.3.3 Együttműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

11.3.4 Hibás teljesítés fizikai okok miatt ADSL alapú Szolgáltatások esetén

Amennyiben a Szolgáltató hibás teljesítése – így például a Szolgáltatás sebessége nem éri el az 1. sz. Mellékletben vállalt értékeket – technológiai, vagy fizikai okokra vezethető vissza (pl. túl nagy távolság a központtól, vagy a távközlési hálózat rossz állapota) a Szolgáltató köteles olyan díjcsomagot felajánlani az Előfizetőnek, melynek minőségi mutatóit képes teljesíteni (downgrade). Az Előfizetői Időtartam-vállalás ideje alatt Előfizető köteles a felajánlott díjcsomagot elfogadni. Ebben az esetben a díjcsomag váltás díjmentes. Az Előfizetői Időtartam-vállalás idején túl Előfizető a felajánlott díjcsomagot nem köteles elfogadni, de ebben az esetben Szolgáltató a hibás teljesítés miatt nem köteles fizetni.

11.4 Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege

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

Ha a hibajavítási határidő eredménytelen elteltével a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fent meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított, az ebben a pontban meghatározott hibaelhárítási időtartamot meghaladja, úgy a szolgáltatás havi előfizetési díjából jóváírás teljesít, vagy Előfizető kérésére banki átutalás formájában a kötbért megfizeti.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A

Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a Szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

A Szolgáltatás részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

11.5 Az Üzleti Szolgáltatásokra és a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozó további feltételek

A Szolgáltató fenntartja a Berendezések tulajdonjogát. Az Előfizetőt terhel minden pótlási vagy javítási költség abban az esetben, ha a Berendezésekben az Előfizető, annak dolgozói, vállalkozói, vagy más személyek kárt okoznak, azokon nem a Szolgáltató utasításai szerinti módosítást, vagy nem megfelelő javítást eszközölnek, a Berendezéseket eltávolítják, áthelyezik, nem rendeltetésszerűen használják, rongálják, elhanyagolják, nem megfelelően szerelik, balesetet okoznak vagy más hasonló módon járnak el (együttesen "Események"). Ezen Események bármelyikének bekövetkezte kizárja a gyártói garanciát, a Szolgáltató szavatossági felelősségét a Berendezésekkel kapcsolatban és egyben a Szolgáltatási Szint Garanciát. A Szolgáltató nem felelős a Berendezéseknek az Előfizető által kért áthelyezéséből eredő szolgáltatás-kiesésért. Az Előfizető vállalja, hogy a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás(ok), illetve az Üzleti Szolgáltatás(ok) megszüntetésekor a Szolgáltató által előírtak szerint a Berendezéseket visszaszolgáltatja illetve - Szolgáltató döntésétől függően - lehetővé teszi Szolgáltató számára a Berendezések leszerelését az Előfizető költségére. Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, Szolgáltató a megfelelő jogi eljárások útján jogosult a Berendezéseket birtokba venni és a késedelem minden napja után 10.000,- Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a Berendezések értékcsökkenés nélküli értékéig. A további információk a 16. fejezetben kerültek felsorolásra.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

12.1 Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére – az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő - ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibabejelentő, műszaki segélyszolgálat és ügyfélszolgálati iroda:

1134 Budapest, Váci út 19., Tel: 06-1-465-7800, 06-40-981-123, Fax: 06-1-465-7899, E-mail: info@eqnet.hu

Nyitva tartás:

- iroda nyitva tartás: munkanapokon 9.00-17.00 óráig
- telefonos műszaki hibabejelentő: 0-24 óra
- telefonos ügyfélszolgálat: 08-22h

12.2 Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető azonosítható legyen. Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

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

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.hfjk.nhh.hu/>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

12.3. Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított Díj összegét vitatja, akkor a Szolgáltató az ügyfél azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A 30 (harminc) napos határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem jogosult az Egyedi Előfizető Szerződést a 10.3.3 pont alapján felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a jelen pont első bekezdése szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és arról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

12.3.1 Adatok megismerése, átadása

A Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig az Általános Szerződési Feltételek 6.1.2 pontjában meghatározott módon díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Természetes személy Előfizető kérésére ezeket az adatokat évente 3 (három) alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen köteles a Szolgáltató átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett a Szolgáltató korlátlan alkalommal köteles ezeket az adatokat nyomtatott formában az Előfizető számára díjmentesen átadni.

12.3.2 Díjreklamáció elfogadása

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a

díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított 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 megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

12.3.3 Díjreklamáció elutasítása

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, úgy az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációról hozott határozatának meghozatalától számított (15) tizenöt napon belül megküldeni. A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az Általános Szerződési Feltételek 13.1 pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza.

A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

12.4. Tudakozó szolgálat

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

12.5. Vis maior

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

12.6 Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégértékcsökkenést és az elmaradt hasznót. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik a kárigény bejelentés során követendő eljárás - az alábbi eltérések kivételével - megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az előzők szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.1 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni.

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 13.1 pont szerint érvényesítheti.

13. Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

13.1 Jogorvoslat

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; telefax: (1)-356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az alábbiakban meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eskalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkor székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen fejezet címében megjelölt további kérdések a jelen Általános Szerződési Feltételek 11. és 12. fejezetében szabályozottak.

14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakozásának feltételei

A Szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. és 3. fejezetében található Szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete („A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama”) tartalmazza.

15.1 Az Előfizetők adatainak kezelése

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

15.1.1 Irányadó jogszabályok

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A jelen fejezet, illetve az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 2. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

15.2 Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben és a 2. számú mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosítót, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen fejezetről és Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében leírtaktól 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 az Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

15.2.1 Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete („A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama”) tartalmazza. Az ÁSZF az Szolgáltató ügyfélszolgálatán van kifüggesztve, valamint a Szolgáltató web oldalán található (www.eqnet.hu/aszf)

15.2.2 Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződés 6.1.1 pontban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői hozzáférés száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és a hozzáférés típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) a Szolgáltatás dátuma,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei.

Az a) pont szerinti adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig, a b)-i) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő 6 (hat) hónapig, illetőleg a díjtartozás 13.1 pont szerinti elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A fenti adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizetők tájékoztatását végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzéadás bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából a jogszabály alapján arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

15.2.3 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

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 a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

15.3. Közös adatállomány (Fekete lista)

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségei kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 158. § (3) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 129. § (7) bekezdés b) - f) pontjai szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht.158. § (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha:

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénylőt tájékoztatja adatainak kezeléséről és arról, hogy:

- a) a kezelt adatok mely esetekben és mely távközlési szolgáltatóknak adhatóak át;
- b) ezen adatok alapján a távközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- d) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Továbbá a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a fenti adatokban bekövetkezett változásokról.

15.4 Az Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseinek érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Általános Szerződési Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit.

15.4.1 Előfizetői címtár

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, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az Általános Szerződési Feltételek 6.1.1 pontjában 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. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

15.5 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a) a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- b) az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c) a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- d) a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e) az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- f) az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paramétereit változatlanok maradnak.

15.6 Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

Szolgáltató az Előfizető adatait a 6.1.1 pontban meghatározott pontossággal méri és tartja nyilván.

16. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje

16.1 A díjszabás alapelvei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

Az ebben a fejezetben felsorolt díjak a Hűségnyilatkozat nélkül érvényes díjakat tartalmazza. Az aktuális kedvezményes, Hűségnyilatkozat mellett érvényes díjait Szolgáltató a www.eqnet.hu címen elérhető web oldalán teszi közzé.

Az árak nem tartalmazzák a 25% ÁFA-t, kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

16.2 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő tizenöt (15) naptári nap, kivéve, ha a felek közös akarattal másként állapodnak meg. A Szolgáltató az Előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali hozzáférés esetén) a távközlési szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 5 nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. Az Egyszeri díjakat (16.5) a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki. A Hozzáférési díjakat (havi alapidíjak és átalánydíjak) (16.6) a Szolgáltató az előző hónapban vagy a folyó hónap elején számlázza ki. A Jeltovábbítási Díjakat (16.7) a szolgáltató az igénybevételt követő hónapban számlázza ki.

Az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, vagy csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében készpénzzel történő befizetéssel.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató a számlát kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. A Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató a 7.3.3 pont szerint módosítja.

Amennyiben az Előfizető a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 (tizenöt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 (öt) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2 pontban foglaltaknak megfelelően.

16.2.1 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén 20% mértékű, nem Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

16.2.2 Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési feltételek alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

16.2.3. Üzleti Szolgáltatások, Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások és nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások esetére irányadó eltérő szabályok

Üzleti Szolgáltatások, Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások és nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások megrendelése esetén Előfizető felszerelési és létesítési díjat köteles fizetni, amit a Szolgáltató az Előfizető a Szolgáltatások elindításakor számláz; ezen díjak nem visszatérítendőek, kivéve a Szolgáltató szerződésszegésének esetét. Az Üzleti Szolgáltatások, Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások és nem Üzleti ADSL alapú Szolgáltatások rendszeres számlázása az Első Fordulónapon kezdődik. Ezt követően a számlák a Szolgáltatás meghatározott időszakára (havonta vagy negyedévente) készülnek, és a számlakiállításától számított 10 (tíz) napon belül egyenlített ki banki átutalással. A számlák a következő időszak szolgáltatási alapdíjait, illetve átalánydíjait (ideértve a megrendelt Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások illetve a Berendezések díjait is), a megelőző időszak forgalmi díjait, valamint az általános forgalmi adó összegét és szükség szerint a távközlési díjakat tartalmazzák.

16.3 Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek havi alapdíjak, lehetnek átalánydíjak, vagy tartalmazhatnak bizonyos mennyiségű forgalmat.

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet.

A teljes havi előfizetési díj kiszámlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt (így pl. díjfizetés elmulasztása) a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díj esedékes függetlenül attól, hogy Előfizető a szolgáltatást ténylegesen használta-e vagy sem.

Hóközi előfizetés és Előfizető által kért szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az Előfizető a havi előfizetés tekintetében amennyiben erről a Szolgáltatóval megállapodik, Felek által egyeztetett időtartamra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkezdvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett előrefizetett időszak lejártá előtt a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

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

16.4 Forgalmi díjak

Nincsenek.

16.5 Egyszeri díjak mértéke

16.5.1 Bekapcsolási díjak

a) Kapcsolt analóg és ISDN vonali hozzáférés

Nincsenek bekapcsolási díjak.

b) Bérelt vonali Internet hozzáférés

Sávszélesség (kbps)	Bekapcsolási díj
64	25.000 Ft + ÁFA
128	50.000 Ft + ÁFA
256	50.000 Ft + ÁFA
512	50.000 Ft + ÁFA
1024	100.000 Ft + ÁFA
2048	100.000 Ft + ÁFA

c) Transit Szolgáltatás

Sávszélesség (kbps)	Bekapcsolási díj
256	100.000 Ft + ÁFA
512	150.000 Ft + ÁFA
1024	200.000 Ft + ÁFA
2048	300.000 Ft + ÁFA

d) ADSL alapú Hozzáférés (Üzleti és nem Üzleti szolgáltatás esetén)

Díjcsomag	Bekapcsolási díj
Beta ADSL és NDSL	30.000 Ft + ÁFA
Beta+ ADSL és NDSL	30.000 Ft + ÁFA
Gamma ADSL és NDSL	30.000 Ft + ÁFA
Delta ADSL és NDSL	30.000 Ft + ÁFA
Omega ADSL és NDSL	60.000 Ft + ÁFA
Omega Expressz ADSL és NDSL	60.000 Ft + ÁFA
EQ1 aDSL/nDSL	30.000 Ft + ÁFA
EQ5 aDSL/nDSL	30.000 Ft + ÁFA
EQ10 aDSL/nDSL	30.000 Ft + ÁFA
EQ15 aDSL/nDSL	30.000 Ft + ÁFA
EQ25 aDSL/nDSL	30.000 Ft + ÁFA

e) SDSL alapú Üzleti Hozzáférés

Díjcsomag	SDSL Üzleti 1000	SDSL Üzleti 2000	SDSL Üzleti 3000	SDSL Üzleti 4000
belépési díj + végberendezés díja (nettó)	59 900 Ft + ÁFA		59 900 Ft + ÁFA	

Díjcsomag	EQ1 sDSL	EQ2 sDSL
belépési díj + végberendezés díja (nettó)	30 000 Ft + ÁFA	

f) Mikrohullám alapú internet hozzáférés (EQlink) esetén

EQlinkR telepítési díj:	60.000 Ft+ ÁFA
EQlinkC telepítési díj:	300.000 Ft+ ÁFA
EQlinkR telepítési díj:	500.000 Ft+ ÁFA

g) Kiegészítő nem Üzleti Szolgáltatások

Domain név bejegyzés:	6.000 Ft + ÁFA
További e-mail cím:	500 Ft + ÁFA
További mail alias:	500 Ft + ÁFA
Csoportos e-mail:	3.000 Ft + ÁFA

h) Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások

Teljeskörű Szolgáltatás:	0 Ft
Back-up Szolgáltatás:	25.000 Ft + ÁFA
Menedzselt Router:	25.000 Ft + ÁFA

Az SDSL Üzleti szolgáltatás esetében előfizetőinknek web, ftp és e-mail szervereik internet felől történő folyamatos külső eléréséhez díjmentesen fix IP cím szolgáltatást nyújtunk (4 db fix IP cím). További IP címtartományok igényelhetők.

Tartomány	Teljes tartomány, db	Az ügyfél által szabadon kiosztható IP cím, db	Havidíj
/29	8	5	19.900 Ft
/28	16	13	29.900 Ft
/27	32	29	39.900 Ft

i) A közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános távbeszélő-szolgáltatás

EQFon-ECO egyszeri díja: 6.000 Ft + ÁFA – telefonszámonként (vezérszámonként)

j) A hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP)

NeoPhoneX zIP egyszeri díja: 0 Ft

16.5.2 Eseti (adminisztrációs) díjak

Átírás díja: díjmentes

Modem kiszállítás díja: 1.500 Ft + ÁFA

Helyszíni üzembe helyezés díja: 9.000 Ft + ÁFA

Áthelyezés díja: megegyezik a bekapcsolási díjakkal, kivéve az ADSL alapú Szolgáltatások esetén, ahol: 10.000 Ft + ÁFA

(a Kezdeti Szolgáltatási időtartam alatt áthelyezés csak akkor lehetséges, ha a két helyen a telefonvonal előfizetője azonos)

Az áthelyezési és az átírási díjak következő esedékes számlában fizetendők.

Díjcsomag váltás díja: ingyenes, kivéve az ADSL- és Üzleti SDSL alapú Szolgáltatások esetén.

Az ADSL szolgáltatások esetében a díj: 8.000 Ft + ÁFA.

Szerződés megújítás díja: 4.000 Ft + ÁFA

Az Üzleti SDSL Szolgáltatások esetében:

EQ1 sDSL -ről EQ2 sDSL-re és fordítva	10.000 Ft + ÁFA
SDSL Üzleti 1000 – ről SDSL Üzleti 2000 – re:	díjmentes
SDSL Üzleti 1000 – ről SDSL Üzleti 3000 – re:	49.900 Ft + ÁFA

SDSL Üzleti 1000 – ről SDSL Üzleti 4000 – re:	49 900 Ft + ÁFA
SDSL Üzleti 2000 – ről Üzleti SDSL Üzleti 3000 – re:	49 900 Ft + ÁFA
SDSL Üzleti 2000 – ről Üzleti SDSL Üzleti 4000 – re:	49 900 Ft + ÁFA
SDSL Üzleti 3000 – ről Üzleti SDSL Üzleti 4000 – re:	díjmentes
Lefelé történő csomagmódosítási díj (csak a hűségidő lejáratát után van lehetőség):	49 900 Ft + ÁFA

Az Előfizető által kért szüneteltetés díjai:

Csak Magyar Telekom szolgáltatási területen lehetséges az ADSL szolgáltatások szüneteltetése. A szüneteltetés díjai:

- Egyszeri 1.000 Ft + ÁFA felfüggesztési díj, 1.000 Ft + ÁFA visszakapcsolási díj

- Havidíj: 2.750 Ft + ÁFA/hó

Üzleti SDSL szolgáltatások esetén a szüneteltetés, és a visszakapcsolás díja egymással megegyeznek, alkalmanként 20.000 Ft + ÁFA.

Egyéb szolgáltatások esetén:

- Havidíj: az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatási díj 50%-a

- Egyszeri 1.000 Ft + ÁFA felfüggesztési díj, 1.000 Ft + ÁFA visszakapcsolási díj

NDSL szolgáltatások szüneteltetésére nincsen mód.

A szüneteltetés maximális ideje: 6 hónap.

Szüneteltetésre a Kezdeti Szolgáltatási Időtartamon belül is van lehetőség, de a szüneteltetés idejével a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam meghosszabbodik.

Késedelmes díjfizetés miatti korlátozásból való visszakapcsolás: 800 Ft + ÁFA

Felzólító levél küldése postai úton: 320 Ft + ÁFA/levél

Hiteles számla másolat küldése csekkkel: 800 Ft + ÁFA/számla

Hiteles számla másolat küldése csekk nélkül: 640 Ft + ÁFA/számla

Pótlólagos csekk küldése: 320 Ft + ÁFA/csekk

Pótlólagos szerződés másolat küldése: 320 Ft + ÁFA/szerződés

16.5.3 Kedvezmények az egyszeri díjakban

Szolgáltató a mindenkor aktuális kedvezményeit és kedvezményes díjait a honlapján jelenti meg (www.eqnet.hu).

16.6 A hozzáférési havi díjak mértéke

a) Kapcsolt analóg és ISDN vonali Internet szolgáltatás

Kapcsolt vonal egyéni 3.500 Ft + ÁFA

(korlátlan hozzáférés, 56k analóg, vagy 64k ISDN kapcsolódási lehetőséggel)

Kapcsolt vonal üzleti 4.500 Ft + ÁFA

(korlátlan hozzáférés, 56k analóg, vagy 64k ISDN kapcsolódási lehetőséggel)

Kapcsolt vonal flotta 3.500 Ft + ÁFA

(korlátlan hozzáférés, 56k analóg, vagy 64k ISDN kapcsolódási lehetőséggel)

Kapcsolt vonal üzleti ISDN 128 8.000 Ft + ÁFA

(korlátlan hozzáférés, 2x64k ISDN kapcsolódási lehetőséggel)

- Minden csomag 1 db e-mail cím 1 alias címmel

b) Bérelt vonali Internet szolgáltatás

Sávszélesség (kbps)	Havi csatlakozási díj
64	80.000 Ft + ÁFA
128	120.000 Ft + ÁFA

256	180.000 Ft + ÁFA
512	240.000 Ft + ÁFA
1024	360.000 Ft + ÁFA
2048	480.000 Ft + ÁFA

c) *Transit szolgáltatás*

Sávszélesség (kbps)	Havi csatlakozási díj
1024	100.000 Ft + ÁFA
2048	200.000 Ft + ÁFA
4096	300.000 Ft + ÁFA

d) *ADSL alapú Hozzáférés*

Díjcsomag		Havidíj
Beta otthoni ADSL	Beta flotta ADSL	8.000 Ft + ÁFA
Beta otthoni ADSL	Beta+ flotta ADSL	9.000 Ft + ÁFA
Gamma otthoni ADSL	Gamma flotta ADSL	10.000 Ft + ÁFA
Delta otthoni ADSL	Delta flotta ADSL	12.000 Ft + ÁFA
Omega otthoni ADSL	Omega flotta ADSL	24.000 Ft + ÁFA
Omega Expressz otthoni ADSL	Omega Expressz flotta ADSL	50.000 Ft + ÁFA

Díjcsomag	Havidíj
Beta üzleti ADSL	12.000 Ft + ÁFA
Beta+ üzleti ADSL	14.000 Ft + ÁFA
Gamma üzleti ADSL	16.000 Ft + ÁFA
Delta üzleti ADSL	20.000 Ft + ÁFA
Omega üzleti ADSL	40.000 Ft + ÁFA
Omega Expressz üzleti ADSL	50.000 Ft + ÁFA

Díjcsomag		Havidíj
Beta otthoni NDSL	Beta flotta NDSL	10.000 Ft + ÁFA
Beta+ otthoni NDSL	Beta+ flotta NDSL	11.000 Ft + ÁFA
Gamma otthoni NDSL	Gamma flotta NDSL	12.000 Ft + ÁFA
Delta otthoni NDSL	Delta flotta NDSL	14.000 Ft + ÁFA
Omega otthoni NDSL	Omega flotta NDSL	26.000 Ft + ÁFA
Omega Expressz otthoni NDSL	Omega Expressz flotta NDSL	52.000 Ft + ÁFA

Díjcsomag	Havidíj
Beta üzleti NDSL	14.000 Ft + ÁFA
Beta+ üzleti NDSL	16.000 Ft + ÁFA
Gamma üzleti NDSL	18.000 Ft + ÁFA

Delta üzleti NDSL	22.000 Ft+ ÁFA
Omega üzleti NDSL	42.000 Ft+ ÁFA
Omega Expressz üzleti NDSL	50.000 Ft+ ÁFA

Díjcsomag	Havidíj
EQ1 Otthoni és Flotta aDSL	8.000 Ft + ÁFA
EQ5 Otthoni és Flotta aDSL	9.000 Ft + ÁFA
EQ10 Otthoni és Flotta aDSL	10.000 Ft+ ÁFA
EQ15 Otthoni és Flotta aDSL	12.000 Ft+ ÁFA
EQ25 Otthoni és Flotta aDSL	14.000 Ft+ ÁFA
EQ1 Otthoni és Flotta nDSL	10.000 Ft + ÁFA
EQ5 Otthoni és Flotta nDSL	11.000 Ft + ÁFA
EQ10 Otthoni és Flotta nDSL	12.000 Ft+ ÁFA
EQ15 Otthoni és Flotta nDSL	14.000 Ft+ ÁFA
EQ25 Otthoni és Flotta nDSL	16.000 Ft+ ÁFA
EQ1 Üzleti aDSL	10.000 Ft + ÁFA
EQ5 Üzleti aDSL	11.000 Ft + ÁFA
EQ10 Üzleti aDSL	12.000 Ft+ ÁFA
EQ15 Üzleti aDSL	14.000 Ft+ ÁFA
EQ25 Üzleti aDSL	16.000 Ft+ ÁFA
EQ1 Üzleti nDSL	12.000 Ft + ÁFA
EQ5 Üzleti nDSL	13.000 Ft + ÁFA
EQ10 Üzleti nDSL	14.000 Ft+ ÁFA
EQ15 Üzleti nDSL	16.000 Ft+ ÁFA
EQ25 Üzleti nDSL	18.000 Ft+ ÁFA

e) SDSL alapú Üzleti Hozzáférés

Szolgáltatás	SDSL Üzleti 1000	SDSL Üzleti 2000	SDSL Üzleti 3000	SDSL Üzleti 4000
Csomag havi díj (nettó)	100.000 Ft+ ÁFA	140.000 Ft+ ÁFA	200.000 Ft+ ÁFA	240.000 Ft+ ÁFA
Forgalmi korlát	Forgalomfüggetlen		Forgalomfüggetlen	
e-mail cím	15 db		15 db	
webtárhely	150 Mb		150 Mb	

Szolgáltatás	EQ1 sDSL	EQ2 sDSL
Csomag havi díj (nettó)	50.000 Ft+ ÁFA	80.000 Ft+ ÁFA
Forgalmi korlát	Forgalomfüggetlen	
e-mail cím	15 db	
webtárhely	150 Mb	

Minden alkalommal a lehető legrövidebb idő alatt igyekszünk az esetlegesen szükséges hibaelhárítást elvégezni. Az ÁSZF 1. Mellékletében foglalt hibaelhárítási garanciákon túl lehetőség van opcionális elemként emelt szintű hibaelhárítást is igénybe venni.

A 8 órás hibaelhárítás havi díja 24.000 Ft + ÁFA

f) Mikrohullám alapú internet hozzáférés (EQlink) esetén (ÁFA nélküli nettó árak)

	512 kb	1 Mb	2 Mb	3 Mb	4 Mb	5 Mb
EQlinkR	-	20.000 Ft	25.000 Ft	30.000 Ft	40.000 Ft	50.000 Ft
EQlinkC IP nélkül	-	-	80.000 Ft	-	100.000 Ft	-
EQlinkC IP-vel	-	-	100.000 Ft	-	120.000 Ft	-
EQlinkM IP nélkül	120.000 Ft	140.000 Ft	160.000 Ft	-	200.000 Ft	-
EQlinkM IP-vel	140.000 Ft	160.000 Ft	200.000 Ft	-	250.000 Ft	-

	6 Mb	8 Mb	10 Mb	20 Mb	50 Mb
EQlinkC IP nélkül	120.000 Ft	150.000 Ft	-	-	-
EQlinkC IP-vel	150.000 Ft	180.000 Ft	-	-	-
EQlinkM IP nélkül	-	-	300.000 Ft	350.000 Ft	500.000 Ft
EQlinkM IP-vel	-	-	400.000 Ft	500.000 Ft	700.000 Ft

g) Kiegészítő nem Üzleti Szolgáltatások előfizetési díjai

Domain Név Szolgáltatás:	2.000 Ft + ÁFA
További e-mail cím:	500 Ft + ÁFA
További mail alias:	500 Ft + ÁFA
Mail Relay (csoportos e-mail):	5.000 Ft + ÁFA
Fix IP cím:	6.000 Ft + ÁFA

h) Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások előfizetési díjai

Teljeskörű Szolgáltatás:	0 Ft
Back-up Szolgáltatás:	0 Ft
Menedzselt Router:	10.000 Ft + ÁFA

i) A közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános távbeszélő-szolgáltatás

EQFon-ECO havidíja: 0 Ft

j) A hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP)

NeoPhoneX zIP havidíja: 0 Ft

16.6.1 Kedvezmények a hozzáférési díjakban

Szolgáltató a mindenkor aktuális kedvezményeit és kedvezményes díjait a honlapján jelenti meg (www.eqnet.hu).

16.7 Jeltovábbítási díjak

16.7.1 Internet hozzáférési szolgáltatások jeltovábbítási díjai

Nincsenek ilyen díjak.

16.7.2 Kiegészítő Szolgáltatások jeltovábbítási díjai

A Kiegészítő Szolgáltatásoknak nincsenek forgalomfüggő jeltovábbítási díjai.

16.7.3 A közvetítő-előválasztás útján elérhető nyilvános távbeszélő-szolgáltatás – EQFon-ECO - percdíjai

Belföldi hívások	Munkanapon 07-18 óráig (csúcsidőben)	Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül)
	Nettó hívásdíj (Ft/perc)	Nettó hívásdíj (Ft/perc)
Helyi hívás	7,00 Ft	4,15 Ft

Belföldi távolsági hívás	10,82 Ft	6,65 Ft
Mobil hívások	Munkanapon 07-18 óráig (csúcsidőben)	Kedvezményes időszak
	Nettó hívásdíj (Ft/perc)	Nettó hívásdíj (Ft/perc)
T-mobile	39,90 Ft	34,16 Ft
Pannon GSM	41,90 Ft	37,50 Ft
Vodafone	44,90 Ft	40,00 Ft
Nemzetközi hívások	Nettó hívásdíj (Ft/perc)	
1 Zóna	17,00 Ft	
2 Zóna	19,00 Ft	
3 Zóna	29,00 Ft	
4 Zóna	29,00 Ft	
5 Zóna	39,00 Ft	
6 Zóna	65,00 Ft	
7 Zóna	79,00 Ft	
8 Zóna	79,00 Ft	
9 Zóna	92,00 Ft	
10 Zóna	110,00 Ft	
11 Zóna	140,00 Ft	
12. Zóna	249,00 Ft	

Nemzetközi díjzónák és díjak

Ország	Prefix	Ország	Prefix
1. díjzóna: 17 Ft + ÁFA		2. díjzóna: 19 Ft + ÁFA	
AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK	1	CSEHORSZÁG	420
AUSZTRIA	43	LENGYELORSZÁG	48
BELGIUM	32	SPANYOLORSZÁG	34
EGYESÜLT KIRÁLYSÁG	44	SVÁJC	41
FRANCIAORSZÁG	33	SVÉDORSZÁG	46
HOLLANDIA	31	SZINGAPÚR	65
NÉMETORSZÁG	49	SZINGAPÚR MOBIL	65

Ország	Prefix
OLASZORSZÁG	39

3. díjzóna: 29 Ft + ÁFA	
AUSZTRÁLIA	61
DÁNIA	45
ÉSZTORSZÁG	372
FINNORSZÁG	358
HONGKONG	852
HONGKONG MOBIL	852
ÍRORSZÁG	353
KANADA	1
NORVÉGIA	47
PORTUGÁLIA	351
PUERTO RICO	1
USA ALASZKA	1
USA HAWAII	1

Ország	Prefix
SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG	421
SZLOVÉNIA	386
ÚJ-ZÉLAND	64

4. díjzóna: 29 Ft + ÁFA	
CHILE	56
GÖRÖGORSZÁG	30
IZRAEL	972
JAPÁN	81
KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA)	82
LIECHTENSTEIN	423
MALAJZIA	60
MALAJZIA MOBIL	60
SAN MARINO	378

5. díjzóna: 39 Ft + ÁFA	
ANDORRA	376
BULGÁRIA	359
CIPRUS	357
FRANCIAORSZÁG MOBIL	33
HORVÁTORSZÁG	385
IZLAND	354
LUXEMBURG	352
MONACO	377
ORSZORSZÁG	7
ORSZORSZÁG MOBIL	7
ROMÁNIA	40

6. díjzóna: 65 Ft + ÁFA	
ALBÁNIA	355
ALBÁNIA MOBIL	355
BOSZNIA-HERCEGOVINA	387
FINNORSZÁG MOBIL	358
GRÚZIA	995
GRÚZIA MOBIL	995
HOLLANDIA MOBIL	31
INDONÉZIA	62
INDONÉZIA MOBIL	62
LETTORSZÁG	371
LETTORSZÁG MOBIL	371

Ország	Prefix
TAJVAN	886

7. díjzóna: 79 Ft + ÁFA	
ALGÉRIA	213
ALGÉRIA MOBIL	213
AUSZTRÁLIA MOBIL	61
AUSZTRIA MOBIL	43
BELGIUM MOBIL	32
BOSZNIA-HERC. MOBIL	387
BULGÁRIA MOBIL	359
CIPRUS MOBIL	357
CSEHORSZÁG MOBIL	420
DÁNIA MOBIL	45
EGYESÜLT KIR. MOBIL	44
ÉSZTORSZÁG MOBIL	372
FEHÉROROSZORSZÁG	375
FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL	375
GÖRÖGORSZÁG MOBIL	30
HORVÁTORSZÁG MOBIL	385
ÍRORSZÁG MOBIL	353
IZRAEL MOBIL	972
JAPÁN MOBIL	81
KAZAHSZTÁN	7
KAZAHSZTÁN MOBIL	7
LENGYELORSZÁG MOBIL	48
LIECHTENSTEIN MOBIL	423
LITVÁNIA	370
LITVÁNIA MOBIL	370
MACEDÓNIA MOBIL	389

Ország	Prefix
LUXEMBURG MOBIL	352
MACEDÓNIA	389
MÁLTA	356
MÁLTA MOBIL	356
MONACO MOBIL	377
NAGORNO KARABAKH	3747
NAGORNO KARABAKH MOBILE	3747
PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK	970
PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL	970
SVÉDORSZÁG MOBIL	46
TAJVAN MOBIL	886
UKRAJNA	380
UKRAJNA MOBIL	380

8. díjzóna: 79 Ft + ÁFA	
ANDORRA MOBIL	376
ANGOLA	244
ANGOLA MOBIL	244
ARGENTÍNA	54
ARGENTÍNA MOBIL	54
ARUBA	297
AZERBAJDZSÁN	994
AZERBAJDZSÁN MOBIL	994
BELIZE	501
BELIZE MOBIL	501
BOTSWANA	267
BOTSWANA MOBIL	267

Ország	Prefix
MOLDOVA	373
MOLDOVA MOBIL	373
MONTENEGRÓ	381
MONTENEGRÓ_MOBIL	381
NÉMETORSZÁG MOBIL	49
NORVÉGIA MOBIL	47
OLASZORSZÁG MOBIL	39
PORTUGÁLIA MOBIL	351
ROMÁNIA MOBIL	40
SPANYOLO. MOBIL	34
SVÁJC MOBIL	41
SZERBIA	381
SZERBIA MOBIL	381
SZLOVÁK KÖZT. MOBIL	421
SZLOVÉNIA MOBIL	386
TÖRÖKORSZÁG	90
TÖRÖKORSZÁG MOBIL	90
ÚJ-ZÉLAND MOBIL	64

Ország	Prefix
BRAZÍLIA	55
BRAZÍLIA MOBIL	55
CHILE MOBIL	56
DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRS.	27
DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL	27
EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉG	971
EGYESÜLT ARAB EM. MOB	971
ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK	1
FRANCIA GUYANA	594
FÜLÖP-SZIGETEK	63
FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL	63
GIBRALTÁR	350
GIBRALTÁR MOBIL	350
GUATEMALA	502
GUATEMALA MOBIL	502
GUINEA	224
GUINEA MOBIL	224
IRÁN	98
IRÁN MOBIL	98
IZLAND MOBIL	354
JAMAICA	1
JAMAICA MOBIL	1
KOLUMBIA	57
KONGÓ	242
KONGÓ MOBIL	242
KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL	243
KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL	82
LÍBIA	218
LÍBIA MOBIL	218

9. díjzóna: 89 Ft + ÁFA	
AMERIKAI VIRGIN-SZIG.	1
ANTIGUA ÉS BARBUDA	1
BAHREIN	973
BAHREIN MOBIL	973
BARBADOS	1
BARBADOS MOBIL	1
BERMUDA	1
BRIT VIRGIN-SZIGETEK	1
COMORE-SZIGETEK	269

Ország	Prefix
DOMINIKAI KÖZTÁRS.	1
ELEFÁNTCSONTPART	225
FERÖER-SZIGETEK	298
FERÖER-SZIGETEK MOBIL	298
GHÁNA	233
GHÁNA MOBIL	233
GUADELOUPE	590
GUADELOUPE MOBIL	590
JORDÁNIA	962
JORDÁNIA MOBIL	962
KAJMÁN SZIGETEK	1
KÍNA	86
KÍNA MOBIL	86
KOLUMBIA MOBIL	57
KUVAIT	965
KUVAIT MOBIL	965
MALAWI	265
MALAWI MOBIL	265
MAROKKÓ	212
MAROKKÓ MOBIL	212
MARTINIQUE MOBIL	596
MAURITÁNIA	222
MAURITÁNIA MOBIL	222
MAYOTTE-SZIGETEK	2696
OMÁN	968
OMÁN MOBIL	968
ÖRMÉNYORSZÁG	374
ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL	374
PANAMA	507

Ország	Prefix
MARTINIQUE	596
MEXIKÓ	52
MEXIKÓ MOBIL	52
NIGER	227
NIGER MOBIL	227
SZT. PIERRE ÉS MIQUELON	508
THAIFÖLD	66
THAIFÖLD MOBIL	66
TUNÉZIA	216
TUNÉZIA MOBIL	216
UGANDA	256
UGANDA MOBIL	256
ÜZBEGISZTÁN	998
ÜZBEGISZTÁN MOBIL	998
ZIMBABWE	263

10. díjzóna: 110 Ft + ÁFA	
ANGUILLA	1
BENIN	229
BRUNEI	673
BURKINA FASO	226
BURUNDI	257
CSÁD	235
DOMINIKAI KÖZÖSSÉG	1
DOMINIKAI KÖZT. MOBIL	1
ECUADOR	593
EGYENLÍTŐI GUINEA	240

Ország	Prefix
PANAMA MOBIL	507
PERU	51
PERU MOBIL	51
SZAÚD-ARÁBIA	966
SZAÚD-ARÁBIA MOBIL	966
SZT. LUCIA	1
SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK	1
SZVÁZIFÖLD	268
TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK	1
VENEZUELA	58
VENEZUELA MOBIL	58

11. díjzóna: 140 Ft + ÁFA	
AFGANISZTÁN	93
AMERIKAI SZAMOA	684
ASCENSION SZIGETEK	247
BAHAMA-SZIGETEK	1
BAHAMA-SZIGETEK MOBIL	1
BANGLADES	880
BANGLADES MOBIL	880
BHUTÁN	975
BHUTÁN MOBIL	975
BISSAU-GUINEA	245
BOLÍVIA	591
BOLÍVIA MOBIL	591
COOK-SZIGETEK	682
COSTA RICA	506
COSTA RICA MOBIL	506

Ország	Prefix
EGYIPTOM	20
GABON	241
GABON MOBIL	241
GRÖNLAND	299
HAITI	509
HOLLAND ANTILLÁK	599
HONDURAS	504
INDIA	91
KAMERUN	237
KENYA	254
KIRGIZISZTÁN	996
LESOTHO	266
LIBANON	961
LIBÉRIA	231
MADAGASZKÁR	261
MAKAÓ	853
MALDÍV-SZIGETEK	960
MARTINIQUE MOBIL	596
MAURITIUS	230
MONGÓLIA	976
MONTSERRAT	1
MOZAMBIK	258
NAMÍBIA	264
NICARAGUA	505
NIGÉRIA	234
RÉUNION	262
SEYCHELLE-SZIGETEK	248
SIERRA LEONE	232
SRÍ LANKA	94

Ország	Prefix
DZSIBUTI	253
DZSIBUTI MOBIL	253
ERITREA	291
ETIÓPIA	251
ETIÓPIA MOBIL	251
FALKLAND-SZIGETEK	500
FIDZSI-SZIGETEK	679
FIDZSI-SZIGETEK MOBIL	679
FRANCIA GUYANA MOBIL	594
FRANCIA POLINÉZIA	689
GAMBIA	220
GRENADA	1
GUAM SZIGETEK	1
GUYANA	592
GUYANA MOBIL	592
IRAK	964
JEMEN	967
JEMEN MOBIL	967
KAMBODZSA	855
KAMBODZSA MOBIL	855
KATAR	974
KATAR MOBIL	974
KIRIBATI	686
KIRIBATI MOBIL	686
KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG	243
KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA)	850
KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG	236
LAOSZ	856
MALI	223

Ország	Prefix
SZENEGÁL	221
SZÍRIA	963
SZÍRIA MOBIL	963
SZT. KITTS ÉS NEVIS	1
SZUDÁN	249
TADZSIKISZTÁN	992
TANZÁNIA	255
TOGO	228
TOGO MOBIL	228
TÜRKMENISZTÁN	993
URUGUAY	598
ZAMBIA	260

12. díjzóna: 249 Ft + ÁFA	
WALLIS ÉS FUTUNA SZIGETEK	681
SZT. HELENA	
SAO TOME ÉS PRINCIPE	239
ANTARKTISZ	672
KUBA	53
NAURU	674
DIEGO GARCIA	246
SALAMON-SZIGETEK	677
KELET TIMOR	670

Ország	Prefix
MALI MOBIL	223
MARSHALL-SZIGETEK	692
MIANMAR	95
MIKRONÉZIA	691
NEPÁL	977
NIUE-SZIGETEK	683
NORFOLK-SZIGETEK	6723
PAKISZTÁN	92
PAKISZTÁN MOBIL	92
PALAU	680
PÁPUA ÚJ-GUINEA	675
PARAGUAY	595
PARAGUAY MOBIL	595
RUANDA	250
RUANDA MOBIL	250
SALVADOR	503
SALVADOR MOBIL	503
SURINAME	597
SURINAME MOBIL	597
SZAMOA	685
SZOMÁLIA	252
SZENT ILONA-SZIGET	290
TOKELAU-SZIGETEK	690
TONGA	676
TRINIDAD ÉS TOBAGO	1
TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL	1
TUVALU	688
ÚJ-KALEDÓNIA	687
VANUATU	678

Ország	Prefix
SAT 1 díjzóna: 952 Ft + ÁFA	
EMSAT	882
INMARSAT-B	8713
INMARSAT-M	8716
IRIDIUM	881
THURAYA	882
SAT 2 díjzóna: 1.588 Ft + ÁFA	
INMARSAT-A	8711
SAT 3 díjzóna: 2.042 Ft + ÁFA	
INMARSAT AERO	8715
INMARSAT-A Data	8718
INMARSAT-SNAC	870

Ország	Prefix
VIETNÁM	84
VIETNÁM MOBIL	84
ZÖLDFOKI-SZIGETEK	238
ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL	238

Ország	Prefix
--------	--------

A díjak nem tartalmazzák a 25%-os ÁFA-t.

16.7.4 A hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP) - NeoPhoneX percdíjai

A hívás díjait másodperc alapon kerülnek kiszámlázásra.

Kapcsolási díj: 0 Ft

Hálózaton belüli hívások: 0 Ft/perc

Hálózaton belüli hívások: 0 Ft/perc

Belföldi percdíjak (Ft/perc, másodperc alapon számlázva)

Hívásirány	Időszak	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Magyarországi kiemelt vezetékes körzet*	csúcsideő**	6,42	7,70
	kedv. idő	6,42	7,70
Magyarországi nem kiemelt vezetékes körzet*	csúcsideő	6,42	7,70
	kedv. idő	6,42	7,70
T-mobil	csúcsideő	46,42	55,70
	kedv. idő	30,42	38,00
Pannon GSM	csúcsideő	46,42	55,70
	kedv. idő	30,42	38,00
Vodafone	csúcsideő	46,42	55,70
	kedv. idő	38,42	48,00

* Budapest (1), Debrecen (52) Miskolc (46) Szolnok (56) Pécs (72) Székesfehérvár (22) Győr (96) Zalaegerszeg (92), Nyíregyháza (42), Ózd (48), Kecskemét (76), Tatabánya (34), Biatorbágy (23), Szombathely (94)

** Csúcsideő: munkanapokon 8.00 -18.00

Nemzetközi percdíjak (Ft/perc, másodperc alapon számlázva)

A

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Afganisztán	98,42	118,10
Albánia	43,17	51,80
Albánia (mobil)	64,83	77,80
Algéria	36,83	44,20
Algéria (mobil)	39,17	47,00
Amerikai Egyesült Államok (kontinens)	6,42	7,70
Amerikai Egyesült Államok - Alaszka	6,42	7,70
Amerikai Egyesült Államok - Hawaii	6,42	7,70
Amerikai Szamoa	27,17	32,60
Amerikai Virgin-szigetek	7,17	8,60
Andorra	19,17	23,00
Andorra (mobil)	73,58	88,30

Angola	50,42	60,50
Angola (mobil)	71,17	85,40
Anguilla	48,83	58,60
Antarktisz	156,83	188,20
Antigua és Barbuda	44,83	53,80
Antigua és Barbuda (mobil)	44,83	53,80
Argentína	8,00	9,60
Argentína (mobil)	52,00	62,40
Argentína - Buenos Aires	6,42	7,70
Aruba	52,00	62,40
Ascension	141,58	169,90
Austria A1 Mobil	56,00	67,20
Ausztrália	6,42	7,70
Ausztrália (mobil)	55,17	66,20
Ausztria	6,42	7,70
Ausztria (mobil)	72,00	86,40
Ausztria - Bécs	6,42	7,70
Azerbajdzsán	44,83	53,80
Azerbajdzsán (mobil)	59,17	71,00

B

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Bahama-szigetek	18,42	22,10
Bahama-szigetek (mobil)	18,42	22,10
Bahrein	55,17	66,20
Bahrein (mobil)	50,42	60,50
Banglades	28,00	33,60
Banglades (mobil)	30,42	36,50
Banglades @ Dakka	12,83	15,40
Barbados	46,42	55,70
Barbados (mobil)	46,42	55,70
Belgium	6,42	7,70
Belgium (mobil)	80,00	96,00
Belgium Proximus (mobil)	65,58	78,70
Belize	52,83	63,40
Belize (mobil)	60,00	72,00
Benin	32,00	38,40
Bermuda	19,17	23,00
Bhután	57,58	69,10
Bhután (mobil)	60,00	72,00
Bissau-Guinea	191,17	229,40
Bolívia	29,58	35,50
Bolívia (mobil)	40,00	48,00
Bolívia @ La Paz	29,58	35,50
Bosznia-Hercegovina	53,58	64,30
Bosznia-Hercegovina (mobil)	81,58	97,90
Botswana	33,58	40,30
Botswana (mobil)	48,00	57,60
Brazília	16,00	19,20
Brazília (mobil)	34,42	41,30
Brazília @ Rio de Janeiro	8,00	9,60
Brazília @ Sao Paolo	8,00	9,60
Brit Virgin-szigetek	31,17	37,40

Brunei	13,58	16,30
Brunei (mobil)	13,58	16,30
Bulgária	21,58	25,90
Bulgária (mobil)	76,00	91,20
Bulgária @ Szófia	9,58	11,50
Bulgária Mobikom (mobil)	27,17	32,60
Burkina Faso	44,00	52,80
Burkina Faso (mobil)	37,58	45,10
Burundi	28,83	34,60
Burundi (mobil)	30,42	36,50

C

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Chile	4,83	5,80
Chile (mobil)	57,58	69,10
Ciprus	20,83	25,00
Ciprus (mobil)	20,83	25,00
Comore-szigetek	110,42	132,50
Cook szigetek	225,58	270,70
Costa Rica	14,42	17,30
Costa Rica (mobil)	20,00	24,00
Csád	80,00	96,00
Csehország	6,42	7,70
Csehország (mobil)	55,17	66,20
Csehország @ Prága	6,42	7,70

D

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Dánia	6,42	7,70
Dánia (mobil)	59,17	71,00
Dél-afrikai Köztársaság	19,17	23,00
Dél-afrikai Köztársaság (mobil)	60,00	72,00
Diego Garcia	191,17	229,40
Dominika	56,83	68,20
Dominikai Köztársaság	42,42	50,90
Dominikai Köztársaság (mobil)	42,42	50,90
Dzsibuti	105,58	126,70
Dzsibuti (mobil)	105,58	126,70

E

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Ecuador	44,00	52,80
Ecuador (mobil)	33,58	40,30
Egyenlítői Guinea	77,58	93,10
Egyesült Arab Emírségek	65,58	78,70
Egyesült Arab Emírségek (mobil)	68,00	81,60
Egyiptom	47,17	56,60
Egyiptom @ Kairó	47,17	56,60
Egyiptom (mobil)	36,83	44,20
Elefántcsontpart	50,42	60,50
Elefántcsontpart (mobil)	60,83	73,00
EMSAT	688,00	825,60
Eritrea	90,42	108,50
Etiópia	99,17	119,00

Etiópia (mobil)	99,17	119,00
-----------------	-------	--------

É

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Északi-Mariana-szigetek	12,83	15,40
Észtország	6,42	7,70
Észtország (mobil)	96,00	115,20
Észtország Prémium	8,00	9,60

F

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Falkland-szigetek	193,58	232,30
Fülöp-szigetek	45,58	54,70
Fülöp-szigetek (mobil)	55,17	66,20
Fehéroroszország	71,17	85,40
Fehéroroszország (mobil)	72,00	86,40
Fehéroroszország @ Minszk	71,17	85,40
Feröer-szigetek	52,00	62,40
Feröer-szigetek (mobil)	52,00	62,40
Fidzsi-szigetek	80,00	96,00
Fidzsi-szigetek (mobil)	80,00	96,00
Finnország	6,42	7,70
Finnország (mobil)	58,42	70,10
Francia Guyana	60,00	72,00
Francia Guyana	29,58	35,50
Francia Polinézia	72,83	87,40
Franciaország	6,42	7,70
Franciaország (mobil)	54,42	65,30
Franciaország @ Párizs	6,42	7,70

G

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Gabon	35,17	42,20
Gabon (mobil)	35,17	42,20
Gambia	58,42	70,10
Görögország	6,42	7,70
Görögország @ Athén	6,42	7,70
Görögország (mobil)	57,58	69,10
Ghána	24,00	28,80
Ghána (mobil)	39,17	47,00
Gibraltár	10,42	12,50
Gibraltár (mobil)	64,83	77,80
Globalstar	891,17	1069,40
Grönland	152,83	183,40
Grönland (mobil)	152,83	183,40
Grúzia	29,58	35,50
Grúzia (mobil)	48,00	57,60
Grenada	57,58	69,10
Guadeloupe	18,42	22,10
Guadeloupe (mobil)	84,83	101,80
Guam	8,00	9,60
Guatemala	42,42	50,90
Guatemala (mobil)	42,42	50,90
Guinea	45,58	54,70

Guinea (mobil)	48,00	57,60
Guyana	89,58	107,50
Guyana (mobil)	89,58	107,50

H

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Haiti	58,42	70,10
Haiti (mobil)	82,42	98,90
Hegyi-Karabah Köztársaság	29,58	35,50
Hegyi-Karabah Köztársaság (mobil)	66,42	79,70
Holland Antillák	49,58	59,50
Holland Antillák (mobil)	49,58	59,50
Hollandia	6,42	7,70
Hollandia (mobil)	78,42	94,10
Honduras	90,42	108,50
Honduras (mobil)	90,42	108,50
Hongkong	6,42	7,70
Hongkong (mobil)	6,42	7,70
Horvátország	16,00	19,20
Horvátország (mobil)	58,42	70,10
Horvátország @ Zágráb	16,00	19,20

I

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
India	43,17	51,80
India @ Új-Delhi	34,42	41,30
India @ Bombay	30,42	36,50
India @ Calcutta	39,17	47,00
India (mobil)	41,58	49,90
Indonézia	31,17	37,40
Indonézia (mobil)	45,58	54,70
Indonézia @ Jakarta	10,42	12,50
INMARSAT AERO	1134,42	1361,30
INMARSAT-A	1292,00	1550,40
INMARSAT-B	584,83	701,80
INMARSAT-M	1323,17	1587,80
INMARSAT-MINI M	688,00	825,60
INMARSAT-SNAC	2600,00	3120,00
Irak	72,83	87,40
Irán	53,58	64,30
Irán (mobil)	53,58	64,30
Irán @ Teherán	33,58	40,30
Iridium	484,83	581,80
Izland	6,42	7,70
Izland (mobil)	70,42	84,50
Izrael	8,83	10,60
Izrael (mobil)	29,58	35,50

Í

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Írország	6,42	7,70
Írország (mobil)	60,83	73,00

J

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Jamaica	62,42	74,90
Jamaica (mobil)	62,42	74,90
Japán	8,00	9,60
Japán (mobil)	47,17	56,60
Jemen	50,42	60,50
Jemen (mobil)	50,42	60,50
Jordánia	47,17	56,60
Jordánia (mobil)	55,17	66,20

K

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Kajmán-szigetek	44,00	52,80
Kambodzsa	67,17	80,60
Kambodzsa (mobil)	67,17	80,60
Kamerun	64,83	77,80
Kamerun (mobil)	64,83	77,80
Kanada	6,42	7,70
Katar	76,00	91,20
Katar (mobil)	80,00	96,00
Kazahsztán	41,58	49,90
Kazahsztán (mobil)	48,83	58,60
Kína	6,42	7,70
Kína (mobil)	6,42	7,70
Közép-afrikai Köztársaság	40,00	48,00
Közép-afrikai Köztársaság (mobil)	40,00	48,00
Kelet-Timor	177,58	213,10
Kenya	53,58	64,30
Kenya (mobil)	91,17	109,40
Kirgizisztán	28,00	33,60
Kirgizisztán (mobil)	28,83	34,60
Kiribati	205,58	246,70
Kiribati (mobil)	205,58	246,70
Kolumbia	21,58	25,90
Kolumbia (mobil)	23,17	27,80
Kolumbia @ Bogota	21,58	25,90
Kolumbia @ Cali	10,42	12,50
Kolumbia @ Medellin	18,42	22,10
Kongó	42,42	50,90
Kongó (mobil)	42,42	50,90
Kongói Demokratikus Köztársaság	96,00	115,20
Kongói Demokratikus Köztársaság (mobil)	96,00	115,20
Koreai Köztársaság	18,42	22,10
Koreai Köztársaság (mobil)	18,42	22,10
Koreai Népi Demokratikus Köztársaság	170,42	204,50
Kuba	250,42	300,50
Kuba Guantanamo öböl	264,83	317,80
Kuvait	30,42	36,50
Kuvait (mobil)	30,42	36,50

L

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Laosz	28,83	34,60

Líbia	52,00	62,40
Líbia (mobil)	52,00	62,40
Lengyelország	6,42	7,70
Lengyelország (mobil)	81,58	97,90
Lengyelország @ Varsó	6,42	7,70
Lesotho	41,58	49,90
Lesotho (mobil)	45,58	54,70
Lettország	66,42	79,70
Lettország (mobil)	66,42	79,70
Libanon	34,42	41,30
Libanon (mobil)	65,58	78,70
Libéria	69,58	83,50
Libéria (mobil)	69,58	83,50
Liechtenstein	13,58	16,30
Liechtenstein (mobil)	44,00	52,80
Litvánia	26,42	31,70
Litvánia (mobil)	62,42	74,90
Luxemburg	6,42	7,70
Luxemburg (mobil)	70,42	84,50

M

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Macedónia	44,00	52,80
Macedónia (mobil)	94,42	113,30
Macedonia @ Skopje	44,00	52,80
Madagaszkár	64,00	76,80
Madagaszkár (mobil)	64,83	77,80
Makao	15,17	18,20
Makao (mobil)	14,42	17,30
Malajzia	6,42	7,70
Malajzia (mobil)	16,00	19,20
Malawi	16,83	20,20
Malawi (mobil)	17,58	21,10
Maldív-szigetek	66,42	79,70
Maldív-szigetek (mobil)	66,42	79,70
Mali	54,42	65,30
Mali (mobil)	82,42	98,90
Marokkó	63,17	75,80
Marokkó (mobil)	96,00	115,20
Marshall-szigetek	80,00	96,00
Martinique	16,00	19,20
Martinique (mobil)	82,42	98,90
Mauritánia	74,42	89,30
Mauritánia (mobil)	86,42	103,70
Mauritius	40,83	49,00
Mauritius (mobil)	37,58	45,10
Mayotte Sziget	76,00	91,20
Málta	40,00	48,00
Málta (mobil)	80,83	97,00
Mexikó	26,42	31,70
Mexikó (mobil)	26,42	31,70
Mianmar	106,42	127,70
Mikronézia	84,83	101,80

Moldova	40,83	49,00
Moldova (mobil)	64,00	76,80
Monaco	11,17	13,40
Monaco (KFOR mobil)	64,00	76,80
Monaco (mobil)	12,00	14,40
Monaco (mobil)	12,00	14,40
Mongólia	8,00	9,60
Montenegró	38,42	46,10
Montenegró (mobil)	82,42	98,90
Montserrat	58,42	70,10
Mozambik	46,42	55,70

N

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Nagy Britannia (00448-as prefix)	40,00	48,00
Nagy Britannia London	6,42	7,70
Nagy-Britannia és Észak-Írország	6,42	7,70
Nagy-Britannia és Észak-Írország (mobil)	64,00	76,80
Namíbia	29,58	35,50
Namíbia (mobil)	68,00	81,60
Nauru	248,83	298,60
Németország	6,42	7,70
Németország (mobil)	78,42	94,10
Németország Prémium	7,17	8,60
Nepál	88,00	105,60
Nicaragua	61,58	73,90
Nicaragua (mobil)	63,17	75,80
Nigéria	23,17	27,80
Nigéria (mobil)	61,58	73,90
Nigéria @ Lagos	15,17	18,20
Niger	46,42	55,70
Niger (mobil)	42,42	50,90
Niue	229,58	275,50
Norfolk-szigetek	161,58	193,90
Norvégia	6,42	7,70
Norvégia (mobil)	54,42	65,30
Nyugat-Samoa	124,00	148,80

O

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Olaszország	6,42	7,70
Olaszország (mobil)	78,42	94,10
Olaszország - Vatikán	6,42	7,70
Olaszország @ Róma	6,42	7,70
Omán	56,83	68,20
Omán (mobil)	56,83	68,20
Oroszország	13,58	16,30
Oroszország (mobil)	13,58	16,30
Oroszország - Astelit	13,58	16,30
Oroszország - Combella	13,58	16,30
Oroszország - Comstar	13,58	16,30
Oroszország - Moszkva	3,17	3,80
Oroszország - Nakhoda	13,58	16,30

Oroszország - Sovitel	13,58	16,30
Oroszország - Szentpétervár	4,00	4,80
Oroszország - Tatár föld	13,58	16,30

P

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Pakisztán	61,58	73,90
Pakisztán (mobil)	61,58	73,90
Palau	108,00	129,60
Palesztín Önkormányzat	27,17	32,60
Palesztín Önkormányzat (mobil)	36,00	43,20
Panama	14,42	17,30
Panama (mobil)	43,17	51,80
Paraguay	35,17	42,20
Paraguay (mobil)	57,58	69,10
Pápua Új-Guinea	144,83	173,80
Peru	14,42	17,30
Peru (mobil)	78,42	94,10
Peru @ Lima	7,17	8,60
Portugália	6,42	7,70
Portugália (mobil)	86,42	103,70
Puerto Rico	6,42	7,70

R

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Reunion	25,58	30,70
Reunion (mobil)	80,00	96,00
Románia	27,17	32,60
Románia (mobil)	88,00	105,60
Románia @ Bukarest	19,17	23,00
Románia @ Erdély	27,17	32,60
Románia Cosmorom (mobil)	79,17	95,00
Románia Mobifon (mobil)	88,00	105,60
Románia Orange (mobil)	82,42	98,90
Románia SIP	28,00	33,60
Románia Zapp (mobil)	79,17	95,00
Ruanda	36,00	43,20
Ruanda (mobil)	43,17	51,80

S

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Salamon-szigetek	252,00	302,40
Salvador	33,58	40,30
Salvador (mobil)	38,42	46,10
San Marino	7,17	8,60
Sao Tomé és Príncipe	344,00	412,80
Seychelle-szigetek	52,00	62,40
Seychelle-szigetek (mobil)	52,00	62,40
Sierra Leone	52,83	63,40
Sierra Leone (mobil)	54,42	65,30
Spanyolország	6,42	7,70
Spanyolország (mobil)	80,83	97,00
Spanyolország @ Madrid	6,42	7,70
Spanyolország Amena Mobile	81,58	97,90

Spanyolország Freephone&Sharedcost	4,00	4,80
Spanyolország Mobil	80,83	97,00
Sri Lanka	41,58	49,90
Sri Lanka (mobil)	41,58	49,90
Suriname	70,42	84,50
Suriname (mobil)	70,42	84,50
Svájc	6,42	7,70
Svájc (mobil)	92,00	110,40
Svédország	6,42	7,70
Svédország (mobil)	70,42	84,50
Szaúd-Arábia	57,58	69,10
Szaúd-Arábia (mobil)	65,58	78,70
Szíria	96,83	116,20
Szíria (mobil)	96,00	115,20
Szenegál	66,42	79,70
Szenegál (mobil)	66,42	79,70
Szenegál @ Dakar	52,00	62,40
Szent Ilona	211,17	253,40
Szent Kitts és Nevis	44,83	53,80
Szent Lucia	75,17	90,20
Szent Vincent és Grenadine	71,17	85,40
Szent-Pierre és Miquelon	43,17	51,80
Szerbia	30,42	36,50
Szerbia (mobil)	78,42	94,10
Szerbia @ Belgrád	20,00	24,00
Szerbia @ Koszovó	30,42	36,50
Szingapúr	3,17	3,80
Szingapúr (mobil)	3,17	3,80
Szlovákia	19,17	23,00
Szlovákia (mobil)	65,58	78,70
Szlovákia @ Pozsony	19,17	23,00
Szlovénia	14,42	17,30
Szlovénia (mobil)	80,00	96,00
Szlovénia Sitel (mobil)	99,17	119,00
Szomália	170,42	204,50
Szudán	59,17	71,00
Szváziföld	42,42	50,90

T

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Tajvan	6,42	7,70
Tajvan (mobil)	24,00	28,80
Tanzánia	68,83	82,60
Tanzánia (mobil)	68,83	82,60
Tádzsikisztán	49,58	59,50
Tádzsikisztán (mobil)	49,58	59,50
Törökország	39,17	47,00
Törökország (mobil)	58,42	70,10
Törökország @ Isztanbul	16,83	20,20
Törökország Telsim (mobil)	37,58	45,10
Törökország @ Ankara	21,58	25,90
Törökország @ Izmir	21,58	25,90
Türkmenisztán	48,00	57,60

Türkmenisztán (mobil)	48,00	57,60
Thaiföld	15,17	18,20
Thaiföld (mobil)	15,17	18,20
Thaiföld @ Bangkok	10,42	12,50
Thuraya	344,00	412,80
Togo	36,83	44,20
Togo (mobil)	47,17	56,60
Tokelau	208,00	249,60
Tonga	75,17	90,20
Trinidad és Tobago	36,00	43,20
Trinidad és Tobago (mobil)	36,00	43,20
Tunézia	61,58	73,90
Tunézia (mobil)	61,58	73,90
Turks és Caicos	45,58	54,70
Tuvalu	180,00	216,00

U

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Uganda	34,42	41,30
Uganda (mobil)	34,42	41,30
Ukrajna	29,58	35,50
Ukrajna (mobil)	42,42	50,90
Ukrajna @ Kijev	28,00	33,60
Ukrajna Kyivstar (mobil)	44,00	52,80
Uruguay	27,17	32,60
Uruguay (mobil)	68,83	82,60

Ú

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Új-Kaledónia	96,00	115,20
Új-Zéland	8,83	10,60
Új-Zéland (mobil)	76,83	92,20

Ü

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Üzbegisztán	28,00	33,60
Üzbegisztán (mobil)	29,58	35,50

V

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Vanuatu	194,42	233,30
Venezuela	10,42	12,50
Venezuela (mobil)	45,58	54,70
Venezuela @ Caracas	6,42	7,70
Vietnam	72,00	86,40
Vietnam (mobil)	72,00	86,40

W

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Wallis és Futuna	236,00	283,20

Z

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Zambia	25,58	30,70

Ország	Nettó percdíj	Bruttó percdíj
Zambia (mobil)	34,42	41,30
Zöldfoki Köztársaság	84,83	101,80
Zöldfoki Köztársaság (mobil)	84,00	100,80
Zimbabwe	24,00	28,80
Zimbabwe (mobil)	24,00	28,80
Zimbabwe Econet (mobil)	48,00	57,60
Zimbabwe Netone (mobil)	36,83	44,20
Zimbabwe Telecel (mobil)	30,42	36,50

16.7.5 Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

Szolgáltató a mindenkor aktuális kedvezményeit és kedvezményes díjait a honlapján jelenti meg (www.eqnet.hu).

17. A közvetítő-előválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A közvetítő-előválasztás műszaki megvalósítása:

A hívásindítási Szolgáltatás keretében a Szolgáltató vállalja jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.5 pontjában meghatározott szolgáltatók hálózatán keresztül a helyi/belföldi és/vagy nemzetközi távhívás elérését.

A közvetítő-előválasztás az alábbiak szerint történik:

A Szolgáltató előzetesen Egyedi Előfizetői Szerződést köt az Előfizetővel, melyben a Szolgáltató vállalja, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint az Előfizető minden belföldi és/vagy nemzetközi távolsági hívását továbbítja. A Szolgáltató a szerződött Előfizetővel aláírta egy nyilatkozatot, mellyel a Szolgáltató igazolja az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatója felé, hogy ő jogosult az Előfizető távolsági és/vagy nemzetközi hívásainak továbbítására. Ezt a nyilatkozatot a Szolgáltató a közvetítő-előválasztás beállítására vonatkozó kérelemmel együtt továbbítja az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatójának.

Az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatója 5 (öt) munkanapon belül elvégzi a közvetítő-előválasztás beállítását és értesíti a Szolgáltatót, hogy a kért közvetítő-előválasztás üzemel.

A Szolgáltató ezt követően értesíti az Előfizetőt a Szolgáltatás aktiválásáról. A közvetítő-előválasztás útján elérhető Szolgáltatásokra vonatkozó további információt tartalmaz a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.5 pontja.

18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató a www.eqnet.hu/aszf web oldalon on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszti. A Szolgáltató az Általános

Szerződési Feltételek kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésre bocsátja.²²

²² Eht. 129. § (3) és 130. § (2)

1. sz. Melléklet - Szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi mutatók

A feltüntetett minőségi mutatók garantált és célértékeket jelentenek azon pontokban, ahol az ÁSZF szövegében külön nem került meghatározásra.

Szolgáltatás	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A sikertelen hívások aránya [%]	A hívás felépítési ideje [megkezdett mp]	Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-en belüli bejelentkezési aránya [%]	Garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]	A maximálisan elérhető le- és feltöltési sebesség [kbit/s]
Analóg kapcsolt vonal*	2	72	30	98,0%	na.	na.	90	36	57,6
Kapcsolt ISDN vonal, használt csatornaszámtól függően*	2	72	30	98,0%	na.	na.	90	nx64	64
Bérelt vonal, a választott szabványos sávszélesség szerint szimmetrikusan	30	48	30	99,5%	na.	na.	90	a díjcsomagban megjelölt maximum 100%-a	a díjcsomagban megjelölt szerint
Beta ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	160/64	1280/128
Beta + ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	192/64	2560/192
Gamma ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	256/96	4480/256
Delta ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	480/192	8096/512
Omega ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	960/320	18432/1024
Omega Expressz ADSL/NDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	4096/1024	25000/5120
EQ1 aDSL/nDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	160/64	1280/128
EQ5 aDSL/nDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	1000/192	5000/500
EQ10 aDSL/nDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	3000/256	10000/500
EQ15 aDSL/nDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	5000/512	15000/900
EQ25 aDSL/nDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	4096/1024	25000/5120
EQ1 sDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	512/512	1024/1024
EQ2 sDSL	30	72	30	98,0%	na.	na.	90	1024/1024	2048/2048
SDSL Üzleti 1000	30	72	30	99,0%	na.	na.	90	1000/1000	1000/1000

Szolgáltatás	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A sikertelen hívások aránya [%]	A hívás felépítési ideje [megkezdett mp]	Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-en belüli bejelentkezési aránya [%]	Garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]	A maximálisan elérhető le- és feltöltési sebesség [kbit/s]
SDSL Üzleti 2000	30	72	30	99,0%	na.	na.	90	2000/2000	2000/2000
SDSL Üzleti 3000	30	72	30	99,0%	na.	na.	90	3000/3000	3000/3000
SDSL Üzleti 4000	30	72	30	99,0%	na.	na.	90	4000/4000	4000/4000
EQlinkR 1000	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	128/128	1000
EQlinkR 2000	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	256/256	2000
EQlinkR 3000	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	384/384	3000
EQlinkR 4000	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	512/512	4000
EQlinkR 5000	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	1024/1024	5000
EQlinkC 4 Mb	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	2000	4000
EQlinkC 6 Mb	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	3000	6000
EQlinkC 8 Mb	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	4000	8000
EQlinkC 10 Mb	30	48	30	99,0%	na.	na.	90	5000	10000
EQlinkM	30	48	30	99,5%	na.	na.	90	a díjcsomagban megjelölt maximum 100%-a	a díjcsomagban megjelölt szerint
NeoPhoneX	2	72	30	95,0%	2,7%	na.	90	na.	na.
EQFon	21	72	30	98,0%	2,7%	45	90	na.	na.
Microline1	30	72	30	95,0%	na.	na.	90	128/128	1000/1000
Microline2	30	72	30	95,0%	na.	na.	90	256/256	2000/2000
Microline3	30	72	30	95,0%	na.	na.	90	384/384	3000/3000
Microline4	30	72	30	95,0%	na.	na.	90	512/512	4000/4000

* A rendelkezésre állás nem tartalmazza a használt telefonvonal célértékeit.

na.: Nem értelmezhető vagy nincs rá adat.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

Jogszabályi hivatkozás: 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

1. Minőségi mutató neve: A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában).

2. Minőségi mutató neve: A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.

3. Minőségi mutató neve: Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Minőségi mutató meghatározása: Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. § (3) bekezdésével. Az Eht. (elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény) 138. § (3) bekezdése szerint ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt – az Eht. 134. § (7) bekezdése szerint – felmondani.

4. Minőségi mutató neve: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

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

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

Kizárt esetek:

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

5. Minőségi mutató neve: A sikertelen hívások aránya (csak telefonszolgáltatás esetén)

Minőségi mutató meghatározása: A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. [%]

Értelmező kiegészítések: Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem más módon szabványos válaszelj., ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz²³ kell kapcsolódnia. A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

6. Minőségi mutató neve: A hívás felépítési ideje (csak telefonszolgáltatás esetén)

Minőségi mutató meghatározása: a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje

7. Minőségi mutató neve: Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezési aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén

Jogszabály hivatkozási helye: összhangban kell lennie az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

Minőségi mutató meghatározása: *Megadja, hogy az ügyfélszolgálatra érkező hívások hány százalékában jelentkezett be az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belül [%]*

8. Minőségi mutató neve: Garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s];

Minőségi mutató meghatározása: A garantált sávszélesség – a 229/2008. Kormány rendeletben foglaltaknak megfelelően – az Előfizető számára a Szolgáltató hálózatában az esetek 80%-ában garantált sávszélesség. A feltüntetett értékek vonali sávszélesség értékek. [kbit/s]

ADSL alapú szolgáltatások esetében lásd még: 4. sz. Melléklet - Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezők.

2. sz. Melléklet - Adatvédelem**1 A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

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)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 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	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 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
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolat-tartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
		ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
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	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás **	Elektronikus cím tár 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 ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes

ügyfélszolgálatán feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

*** Az Eht.157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

2. Az 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;

adattfeldolgozás: 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 tesz;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

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;

adattfeldolgozó: 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 előmozdítása érdekében.

3. sz. Melléklet - Szolgáltató váltás folyamata ADSL alapú szolgáltatások esetén

Jelen mellékletre vonatkozó fogalmak:

- 1. Ügyfél:** ADSL alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető
- 2. ISP1:** meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,
- 3. ISP2:** választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,
- 4. ADSL Szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató
- 5. Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettség-vállalása, mely alapján az ISP1-el megkötött határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben – az ISP1 által részére biztosított díjkezdvevény ellenében – vállalta, hogy az ISP1-el megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartam alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az ISP1 általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.
- 6. Díjtartozás:** Az ISP1 által ADSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás alábbi 1.) pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg.
Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az ISP1 által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

Szünetmentes ISP-váltás folyamata:

(a továbbiakban az ISP-váltáson szünetmentes ISP-váltást értenek a Felek)

- 1.) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.
- 2.) ISP2 az Ügyfél igénybejelentésének /„**igénybejelentés**”/ benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.
- 3.) ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az Igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- 4.) Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül megkeresi ISP1-et az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.
- 5.) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5 (öt), a 11. pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozat, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a 6.) pontban írtak szerint elvégzi.
- 6.) Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozata, előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az 5.) pontban írt

határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.

- 7.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló Hűségnyilatkozata van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás 1.) pontban írt feltételeire.
- 8.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.
- 9.) Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.
- 10.) Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- 11.) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára a Jelen melléklet 5.) – 10.) pontjai megfelelően alkalmazandóak.

4. sz. Melléklet - Az ADSL szolgáltatás minőségét és az Előfizető által elérhető sebességet befolyásoló tényezők

Mivel az ADSL szolgáltatással elérhető sebesség nagymértékben függ az adott Szolgáltatás Hozzáférési Pontra (SZHP) jellemző műszaki paramétereiktől, és e paraméterek csak a szolgáltatás megkezdése után mérhetők le pontosan, ezért az alábbiakban összefoglaljuk a sebességet befolyásoló műszaki tényezőket (II. pont). Mindemellett ismertetjük azokat a műszaki tényezőket is, amelyek -- az internet hálózat általános jellemzőiből következően -- befolyásolják az egy adott hálózatszakaszon elérhető sebességet (III. pont).

I. Meghatározások

ADSL Modem: A felhasználó számítógépének, vagy számítógép-hálózatának az internetre történő csatlakozását lehetővé tevő eszköz.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer): egy olyan a távközlési alaphálózatban a szolgáltatói oldalon helyet foglaló eszköz, mely összegyűjti a vezetékes telefonvonalakra illesztett ADSL-modemektől érkező adatcsomagokat, és továbbítja azokat az alaphálózati szolgáltató további adatkezelő berendezéseire. Egy-egy DSLAM több előfizető ADSL modemjének kezelésére képes.

SZHP (Szolgáltatás Hozzáférési Pont): Az előfizető birtokában levő érpárra illesztett jelelosztón (splitteren) megtalálható RJ-45 szabványú illesztő pont, amely ponttól az ADSL jel továbbvitele és esetleges elosztása az előfizető feladata. Azon előfizetők esetében, akik az internet-szolgáltató tulajdonában levő és/vagy felügyelete alatt álló ADSL-Modemmel vagy más – ADSL-Modemet is tartalmazó - integrált eszközzel rendelkeznek, az SZHP ezen eszköz kimeneti pontja(i)

Internet forgalom kicserélő-központ (IX): Az előfizető internet-szolgáltatójától a többi magyarországi internet-szolgáltató által üzemeltetett szerverek felé irányuló forgalom irányító és továbbító központja.

Alaphálózat: Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távközlési infrastruktúra, amelynek határa az alaphálózati szolgáltató hálózatának határa.

Gaerantált sebesség: Az internet-szolgáltató által meghatározott, az alaphálózati szolgáltató hálózatára vonatkozó, az internetszolgáltató által az esetek 80%-ban garantált le- illetve feltöltési sebesség. A sebesség konkrét értéke a díjcsomagok adatainál kerül meghatározásra és közlésre.

II. Az alaphálózat jellemzőitől függő tényezők

19. Az SZHP és a DSLAM közötti fizikai távolság

Ez a távolság semmiképpen nem azonos az SZHP és az adott internet-előfizetőt kiszolgáló telefonközpont között légvonalban mért távolsággal, mivel a távközlési alaphálózat kábeleinek elhelyezkedését számos törvényi és műszaki feltétel befolyásolja. Ebből eredően a távközlési alaphálózat fizikai hálózati topológiáját csak e hálózat üzemeltetője ismeri, így az SZHP és a DSLAM közötti valóságos fizikai távolságot is csak ő képes meghatározni.

A fizikai távolság és az elméletileg elérhető maximális sebesség összefüggését az alábbi táblázat tartalmazza:

Elméleti sebesség	Távolság	Szabvány
1 Megabit	6700 méter	ADSL
2 megabit	4800 méter	ADSL
4 megabit	3900 méter	ADSL
8 megabit	2700 méter	ADSL
18 megabit	1900 méter	ADSL2+

20. Az előfizetői hurok kábeleinek minősége

A DSLAM és az SZHP közötti kábel-érpár (előfizetői hurok) minősége (az érpár átmérője, valamint az adott érpárra jellemző hurokellenállás mértéke) is nagyban befolyásolja az adott SZHP-n elérhető sebességet. A sebesség konkrét értéke az ADS-Modem hálózatra kapcsolódásakor a DSLAM-mal való szinkronizálási folyamat során határozódik meg. Ezen szinkronizálási folyamat végeredménye az a legnagyobb sebesség, amely képes a szabványoknak megfelelő hibaarányú stabil kapcsolat fenntartására.

21. Az egy DSLAM-ra kötött előfizetők száma

Egy DSLAM teljes adatátviteli kapacitása az eszköz típusától és kihasználtságától függ. Ez a kapacitás az adott DSLAM-ba bekötött és éppen aktív felhasználók között oly módon oszlik meg, hogy egyetlen felhasználó sem tudja túllépni az előfizetésében meghatározott maximális sebességet, de a DSLAM kihasználtságából eredően elméletileg megtörténhet az, hogy egy adott pillanatban kapacitáshiány miatt csökken az adott SZHP sebessége.

22. Az adott DSLAM és az IX közötti összeköttetés sávszélessége

Az itt fellépő sávszélesség hiány elméletileg korlátozhatja a felhasználó által elérhető maximális sebességet.

III. Egy adott internet-szolgáltatás elérési sebességét befolyásoló tényezők

Mivel az internet hálózatok sokaságából épül fel, így egy tetszőleges helyen levő internet szolgáltatás (webszerver) elérési sebességét semmilyen módon nem lehet meghatározni. Ez a sebesség számos tényezőtől függ, amelyek közül a legfontosabbak:

1. A felhasználó saját internet-szolgáltatójának hálózatát aktívan használó előfizetők lekötött sávszélesség mértéke
2. Magyarországi internet-szolgáltatás elérése esetén: a felhasználó saját internet-szolgáltatója és a magyarországi IX közötti összeköttetést éppen használók által elhasznált sávszélesség mértéke
3. Külföldi internet-szolgáltatás elérése esetén: a felhasználó saját internet-szolgáltatójának rendelkezésére álló külföldi sávszélesség értéke és az adott összeköttetést aktívan használó előfizetők által lekötött sávszélesség mértéke.
4. A felhasználó által elérni kíván internet-szolgáltatást, az internet gerinchálózatba bekötő összeköttetés sávszélessége. Ez a sávszélesség adat jelentősen befolyásolhatja az adott szolgáltatás elérési sebességét. Ugyanis: amennyiben az adott szolgáltatást kiszolgáló összeköttetés sebessége például 4 Mbit/másodperc (amelyen egyébként az adott szerver összes aktív felhasználója osztozik), akkor ennél nagyobb sebesség elérésére senki nem képes

IV. Az előfizető rendelkezésére álló sebesség mérésének módja

A sebességmérésre szolgáló tesztszerver az alaphálózati szolgáltató hálózatán belül, található. Ez által a mért sebesség az alaphálózati szolgáltató által biztosított hozzáférés minőségét és az alaphálózati szolgáltató hálózatának terheltségét mutatja, függetlenül az Internet pillanatnyi terhelésétől. Ez a lehetőség csak azon előfizetők számára áll rendelkezésre, akiknél az alaphálózati szolgáltató a Magyar Telekom NyRt. vagy az Invitel Zrt.

1. A mérés módja azon előfizetők esetében, ahol az alaphálózati szolgáltató a Magyar Telekom NyRt:

A tesztszerver eléréséhez az alábbi paraméterekkel kell ADSL kapcsolatot létesíteni:

Felhasználónév: **adsl@test**

Jelszó: **test**

A tesztalkalmazást az internet böngésző segítségével lehet elindítani. A cím mezőbe az alkalmazás IP címét a következő módon kell beírni: <http://192.168.9.1>

2. A mérés menete:

- A menüből az „ADSL sebességteszt” menüpontra kell kattintani
- A legördülő menüből, ki kell választani, hogy letöltési sebességét mekkora adatcsomagon szeretné tesztelni, ha nagyobb méretet választ, pontosabb eredményt kap.
- A "Teszt indítása" gombra kattintva elindul a mérés. Kérjük, hogy a folyamatot ne szakítsa meg, várja végig a letöltést.
- A letöltést követően a tesztelheti az első lépésben kiválasztott adatcsomag feltöltési sebességét ez esetben is a „Teszt indítása” gombbal indítható a teszt második része.
- A mérés vége után a teszteredmények egy táblázatban jelennek meg.

3. A mérés módja azon előfizetők esetében, ahol az alaphálózati szolgáltató az Invitel ZRT:

A mérés az <http://helpdesk.invitel.hu/speed/meres.html> oldalon megtalálható „Mérés ADSL / Béreltvonal” menüpontra történő kattintással indul. A mérés egyfázisú és nem paraméterezhető. Eredményét egy összefoglaló táblázat mutatja meg.

V. Az előfizető rendelkezésére álló sebesség garanciái

1. **Az alaphálózati-szolgáltató hálózatára sebesség garanciái**
A szolgáltatás legkisebb elfogadható sebessége az esetek 80%-ban díjcsomagnál megadott garantált sebesség érték, a legnagyobb sebesség pedig a díjcsomagnál meghatározott maximális sebesség érték.
2. **Az alaphálózati szolgáltató hálózatának határától az előfizető által elérni kívánt internet-szolgáltatásig terjedő szakaszra**
Az alaphálózati szolgáltató hálózatának határától az adott internet szolgáltatás szerveréig felépülő összeköttetés minősége és egyéb jellemzői – és ebből következően a sebességcsökkenésének mértéke – az internet hálózati alapjellemzőiből következően a jelenlegi technológiai viszonyok mellett nem meghatározhatóak.

VI. A sebességmérés és a mért sebességgel kapcsolatos reklamáció módja

Az internet-szolgáltató a szolgáltatás sebességét csak az alaphálózati szolgáltató hálózatára és csak a díjcsomagnál meghatározott garantált sebesség határig tudja szavatolni. Sebességgel kapcsolatos panasz benyújtása kizárólag a tesztszerver segítségével lefolytatott mérésekről készített statisztika egyedi azonosítójának megadása esetén érvényes.

1. **Az előfizető által mért sebesség állandóságával kapcsolatos igény elutasítása**
Mivel az előfizető által ténylegesen elérhető sebesség a III. pontban leírt körülmények összességéből, valamint az internet-technológia általános természetéből következően folyamatosan változik, ezért az előfizető által választott díjcsomag maximális sebessége és az egy adott pillanatban elért sebesség közötti állandó viszonyszám, vagy a sebességeltérés állandó mértéke nem határozható meg.
2. **Eljárás a garantált sebességnél alacsonyabb sebesség adat esetén**
Abban az esetben a tesztszerver segítségével mért le- vagy feltöltési sebesség legalább három alkalommal nem éri el a díjcsomagban meghatározott garantált sebességértéket (egy-egy mérés között legalább 10 percnél el kell telnie) és a Szolgáltató a II. pontban leírtak miatt nem képes a hibát elhárítani, akkor a Szolgáltató köteles olyan díjcsomagot felajánlani az Előfizetőnek, melynek minőségi mutatóit képes teljesíteni. Az esetleges időtartam-vállalás ideje alatt Előfizető köteles a felajánlott díjcsomagot elfogadni.