

C. MELLÉKLET

Az internet szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|--|-----------|
| 1. AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA | 3 |
| 1.1 Az internet szolgáltatás tartalma..... | 3 |
| 1.2 Előfizetői hozzáférési pont..... | 4 |
| 1.3 A szolgáltatás igénybevételének feltételei..... | 5 |
| 1.3.1 WLAN előfizetői hozzáférési pont létesítése..... | 5 |
| 2. AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES KORLÁTAI | 6 |
| 2.1 Technikai korlátok..... | 6 |
| 2.2 A rendelkezésre állás..... | 6 |
| 3. DÍJ-, ILLETVE ADATFORGALMI KORLÁT ELÉRÉSE MIATT KORLÁTOZÁS | 6 |
| 3.1 A hálózat biztonságának, működőképességének akadályozása miatti korlátozás..... | 6 |
| 3.2 Szolgáltató spamre vonatkozó szabályai..... | 7 |
| 4. A MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK | 8 |
| 4.1 A mobilinternet szolgáltatás meghatározása..... | 8 |
| 4.2 A mobilinternet szolgáltatás..... | 8 |
| 4.2.1 A szolgáltatás aktiválása..... | 8 |
| 4.2.2 A szolgáltatás, a SIM kártya, az USB stick rendeltetésszerű használata..... | 8 |
| 4.3 A Szolgáltatás felfüggesztése..... | 10 |
| 4.4 A mobilinternet szolgáltatás szünetelése és korlátozása..... | 11 |
| 4.4.1 A szünetelés különleges esete..... | 11 |
| 4.4.2 A korlátozás különös esete..... | 11 |
| 4.5 A mobilinternet szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés megszűnése..... | 11 |
| 4.6 A mobilkészlet letiltása..... | 11 |
| 5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS LEFEDETTSÉGE: | 12 |
| C.1.FÜGGELÉK: Az internet szolgáltatás keretében elérhető szolgáltatás-csomagok és díjaik, valamint egyéb díjak | 12 |
| 1 Aktuális konstrukciók:..... | 12 |
| 1.1 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2008. november 9-től:..... | 12 |
| 1.2 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül kizárólag LAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2011. február 14-től:..... | 12 |
| 1.3 WLAN hálózaton történő szolgáltatás előfizetési díjak 2012. október 15-től:..... | 13 |
| 1.4 Szolgáltatás előfizetési díjak 2012. szeptember 15-től kizárólag Székesfehérvár és Veszprém, valamint a XV. kerület Budapest Szilas Park 12.- 14.-16.- 18.-as épületekben és a Szolnok Szapáry utca 20. és TVM lakótelep 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10a., 10b., 11., 12., 12a., 13. címeken:..... | 13 |
| 1.5 Mobilinternet előfizetés díjai, 2012. április 1-től:..... | 13 |
| 1.6 Üzleti internet csomagok és előfizetési díjai:..... | 14 |
| 2 Már nem aktuális konstrukciók:..... | 15 |
| 2.1 Mobilinternet előfizetési díjai:..... | 15 |
| 2.2 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2007. október 1-től:..... | 16 |
| 2.3 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2007. március 1-től:..... | 16 |
| 2.4 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatással:..... | 16 |
| 2.5 Internet előfizetési díjak, kizárólag WLAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2010. május 1-től:..... | 17 |
| 2.6 Internet előfizetési díjak, LAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2012. január 1-től, kizárólag Ajka területén:..... | 17 |
| C.2.FÜGGELÉK: A vezetékes internet és mobilinternet szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve minőségi paraméterei | 18 |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | | |
|-------------|--|-----------|
| I. | INTERNET SZOLGÁLTATÁS | 18 |
| II. | MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS..... | 24 |
| C.3. | FÜGGELÉK: Az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak és költségek | 28 |

1. AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

1.1 Az internet szolgáltatás tartalma

LAN szolgáltatás: Szolgáltató internet szolgáltatása esetében azon hálózatra vonatkozik ahol a szolgáltató és az előfizető között optikai és UTP kábeleken történik a szolgáltatás (azaz nem kábelmodemes).

GPON: Passzív gigabit optikai hálózat esetében a szolgáltató és az előfizető között vagy optikai és UTP vagy csak optikai kábelen történik a szolgáltatás.

Amennyiben csak optikai kábelen történik a szolgáltatás nyújtása, úgy az Előfizetőhöz Szolgáltató kihelyez egy ONT eszközt (Optical Network Termination). Előfizető ehhez az eszközhöz csatlakoztathatja számítógépét (RJ45-ös aljzat). Az optikai hálózat Előfizető lakásában történő végződtetése még FTTH-nek (Fiber To The House) is nevezhető.

Amennyiben optikai és UTP kábeleket is használ Szolgáltató az előfizetői hálózaton, akkor a lépcsőházig biztosítja az optikát, ami ott csatlakozik egy olyan hálózati eszközhöz, aminek egyik oldalán optikai csatlakozó van a másik oldalán pedig RJ45 csatlakozó. Ilyen esetben több Előfizető is osztozhat az eszközön. Az optikai hálózat épületig történő kiépítése nevezhető FTTB-nek (Fiber To The Building).

A Szolgáltató vezetékes (réz, illetve optikai kábel), valamint vezeték nélküli, ún. WLAN szolgáltatásokat nyújt szolgáltatási területein. Ezen területeket és az egyes területeken hozzáférhető szolgáltatásokat az F. Melléklet határozza meg.

Az internet szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított díj-, illetve szolgáltatás-csomagok leírását a C.1. Függelék tartalmazza.

A Szolgáltató az internet szolgáltatás során az adathálózati, illetve az adathálózati

szolgáltatási jeleket önállóan, egymástól elkülönítetten és változatlan tartalommal juttatja el hálózatán keresztül, TCP/IP szabvány szerint az arra jogosult Előfizető végberendezéséhez. A Szolgáltató egyedül ezen jelek biztonságos és hatékony célba juttatása okán avatkozik be e folyamatokba hálózatbiztonsági és adatforgalom-irányítási eszközeivel, ha ezt szükségesnek ítéli meg.

Az Előfizető csak az Előfizetői Szerződés megkötése után, illetve amennyiben értelmezhető, a ráutaló magatartással is igénybe vehető szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz.

Előfizetői végberendezés bármely számítógép lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A végberendezést az Előfizetőnek kell biztosítani, melynek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságával, használhatóságával kapcsolatban a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli. Az Előfizető köteles a Szolgáltató hálózatát és a telepített eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a működőképességüket nem akadályozni. Akadályozásnak minősül különösen az Előfizető általi bármilyen jogtalan beavatkozás a hálózat működésébe, a hálózati elemekbe, eszközökbe, illetve az elfogadott szabványoknak nem megfelelő berendezés csatlakoztatása. Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása miatt, vagy e berendezés hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Az internet szolgáltatás eléréséhez szükséges és előfizetői végberendezés csatlakoztatására alkalmas hálózati eszközt a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ilyen hálózati eszköz lehet:

- kábelmodem;
- USB modem
- ONT (Optical Network Terminal)

A kábelmodem és az ONT, mely általában egy külső perifériális egység, a számítógép és a Szolgáltató kábelhálózata között biztosítja a

kapcsolatot. A számítógéphez a kábelmodem a gépben lévő szabványos Ethernet hálózati kártyán keresztül csatlakozik.

A Szolgáltató hálózatának fő építő elemei:

- az adathálózati szolgáltatást kiszolgáló fejállomás, mely szerverekből, „router”-ekből, és egyéb számítógépekből áll;
- koaxiális kétirányú vonali hálózat;
- csillagpontos házhálózat;
- kábelmodemek;
- media konverterek;
- switchek;
- fényvezető optikai kábelek;
- illetve egyéb szerelési anyagok, tartozékok.

A Szolgáltató hálózatának kábeles része kizárólag a panelházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú építőelemekből létesített informatikai hálózat. Ilyen kábeles hálózatot a Szolgáltató kizárólag azokon az ingatlanokon létesít, ahol ehhez az ingatlan tulajdonosa hozzájárulását adta.

A Szolgáltató hálózatának vezeték nélküli (WLAN) része a Szolgáltató bázis antennája és az ügyfél kliens antennája, melyek rádióhullámok segítségével lépnek egymással kapcsolatba biztosítva így az adatforgalmat.

A bázis antenna, az a Szolgáltató által kiépített rádiós hálózati eszköz, melyhez vezeték nélkül kapcsolódik az Előfizetőhöz kihelyezett számítógépes hálózathoz tartozó rádiós eszköz, a kliens antenna.

A kliens antenna, az a Szolgáltató által kihelyezett rádiós hálózati eszköz, mely vezeték nélkül kapcsolódik a Szolgáltató bázis antennájához, lehetővé téve a Szolgáltató hálózatának elérését és az internet szolgáltatás igénybe vételét.

A Szolgáltató ellátási területén a panelházban lakó Előfizetők kizárólag a már a bázis antennák rádió jelei által lefedett területeken igényelhetik a szolgáltatást.

A Szolgáltató a WLAN ellátási mód esetében szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel, melyhez az Előfizető jogosult bármilyen szabványos, a kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezést csatlakoztatni.

1.2 Előfizetői hozzáférési pont

Az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést az Előfizetőhöz telepített végberendezés (kábelmodem, VoIP Gateway, vezeték nélküli végpont, vezetékes végponti eszköz, vezetékes/WIFIs végponti eszköz) biztosítja, mely a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A LAN hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti adatátviteli szakaszok optikai és UTP kábelekből vannak kialakítva, úgy, hogy a telepítési címen található ingatlan bejárati ajtajának síkjában elhelyezett UTP/telefon aljzat képezze az átadási pontot. A teljesítés helye és hibaelhárítás szempontjából a Szolgáltató felelősségi határa ezen átadási pont.

Kábelmodem hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok koaxiális kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (a kábelmodem felhasználói oldalán lévő Ethernet interface) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel. Az ingatlan bejárati ajtaja és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

A WLAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot – és egyben a Szolgáltató felelősségének határát szintén ezen fenti átadási pont képezi. Az átadási pont és a kliens antennához csatlakoztatott UTP kábel RJ45-ös csatlakozója közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel.

FTTH-GPON hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok optikai kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (az ONU/ONT felhasználói oldalán lévő Ethernet interface) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel. Az ingatlan és az azt körülvevő telek határvonala és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban

bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára egy vagy több szolgáltatás átvételére alkalmas végberendezést (CPE customer-premises equipment) mely a Szolgáltató tulajdonában marad, úgy a szolgáltatás átadási pontja, a felelősség határa, maga a végponti eszköz.

Az Előfizető felelősségi körébe tartozik a Szolgáltató által kiépített UTP vagy optikai kábelekből alkotott hálózat, a lakáson/házon belül, a kihelyezett eszközökig.

Ha a végberendezés (CPE Customer-premises equipment) képes az adatszolgáltatás megosztására akár vezeték nélküli formában, a megosztott szolgáltatásért az Előfizető felel. Előfizető köteles a rendszert rendeltetésszerűen használni. A hozzáférés jogosulatlan átengedése és az átengedés következményeinek viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetővel történő előzetes egyeztetést követően végberendezést (CPE customer-premises equipment) helyezzen ki az Előfizetőhöz. Ezen eszköz a Szolgáltatótól külön nem igényelhető.

1.3 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybe vételének feltétele a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés felszerelése, illetve beüzemelése az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon.

1.3.1 WLAN előfizetői hozzáférési pont létesítése

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a Szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésnek (WLAN ügyfélvégponti

egység) az Előfizető részére történő használatba adása, kihelyezése.

Ellenkező megállapodás hiányában egy Előfizetői Szerződés alapján egy Berendezés kerül kihelyezésre. Minden további Berendezés után a Szolgáltató külön díjat számíthat fel. Ezen külön díjakat a C.3. Függelék határozza meg.

A Szolgáltatás igénybevételét biztosító technikai Berendezés részei

Az alapszereléshez biztosított részegységek:

- W 1 db wifi doboz ügyfélvégponti;
- W 1 db falikar, U alakú;
- W 4 db UTP RJ45 csatlakozó;
- W 20 méter UTP kábel;
- W 4 db vegyes csavar;
- W 4 db vegyes tipli.

A szereléshez szükséges egyéb, alapszerelésbe nem tartozó – például az Előfizető külön igénye szerinti – eszközök költsége és ezek felszerelésének munkadíja az Előfizetőt terheli. Ezeket a C.3. Függelék tartalmazza. A szerelést végző Hivatalos szerelő ezek mértékéről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a többletköltségek viselésére, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás beüzemelésére.

A kihelyezett Berendezést a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés tartamára az Előfizető használatába adja, azonban az továbbra is a Szolgáltató tulajdonában marad.

Ha az Előfizetői Szerződés tartama alatt a Berendezés megrongálódása, elvesztése, használhatatlanná válása a Berendezés nem rendeltetésszerű használatának vagy az Előfizető hibájának, hanyagságának tudható be, úgy az Előfizető csak akkor jogosult a Berendezés cseréjére, amennyiben annak teljes értékét megtéríti, azaz Szolgáltató részére a C.3. Függelékben meghatározott összeget – Berendezésenként – megfizeti. A Szolgáltató a befizetés igazolásától számított 10 munkanapon belül a Berendezést pótolja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon károkért, melyek abból erednek, hogy a Berendezés kihelyezését, javítását, kicserélését nem Hivatalos Szerelő végzi, vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem

rendeltetésszerűen használja, illetőleg megromlásra, vagy átalakítja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendeltetésszerű használatot vizsgálhassa, ellenőrizhesse. Az Előfizető hibajavítási, hibaelhárítási igényét személyesen, az ügyfélszolgálaton, telefonon, email-en vagy a Szolgáltató honlapján keresztül közölheti a Szolgáltatóval az ÁSZF Törzsdokumentum 1. Fejezetében jelzett elérhetőségeken keresztül. A szerelés, a Berendezés cseréje és egyéb, a szolgáltatás beüzemelését követő cselekmények a Szolgáltató részéről csakis jegyzőkönyv ellenében érvényesek.

2. AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK ESETLEGES KORLÁTAI

2.1 Technikai korlátok

Az internet szolgáltatás keretében a Szolgáltató jogosult az Előfizető adatforgalmának figyelésére és mérésére, az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségek ellenőrzése végett (a fizetendő díjak forgalom függőek is lehetnek), illetve a hálózat megfelelő és biztonságos működésének garانتálása céljából.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást és az igénybeviteléhez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni. A nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért az Előfizető köteles helytállni.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:

- a hálózati eszközön található software felülírása, vagy ennek megkísérlése;
- a hálózati eszköz nem megfelelő áramforráshoz történő csatlakoztatása, vagy egyéb nem megfelelő csatlakoztatása;
- a hálózati eszköz nem megfelelő használatából eredő sérülés, rongálás, gondatlanságból bekövetkezett rongálás;
- nem engedélyezett javítások, az eszköz szétszerelése;
- a hálózat biztonságát védő eszközök és mechanizmusok kijátszása vagy

megváltoztatása, felülírása, illetve mindezek kísérlete;

- a hálózati hozzáférés saját ingatlanon kívül más felhasználóval történő megosztása a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelési nyilatkozattal ellátott végberendezést használhat és csatlakoztathat a hálózathoz. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy veszélyezteti a hálózat biztonságát, illetve a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, úgy szerződésszegést követ el.

2.2 A rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 98%-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt, Előfizetőnként számítva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető végberendezésének alkalmatlansága, meghibásodása következtében (például az energiaellátás hiánya, vagy rongálás és lopás miatt) történt.

3. DÍJ-, ILLETVE ADATFORGALMI KORLÁT ELÉRÉSE MIATT KORLÁTOZÁS

Az internet szolgáltatás korlátozására az ÁSZF-ben foglalt általános szabályokon felül sor kerülhet abban az esetben is, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjcsomagban biztosított adatforgalmi korlátot az adott hónapban túllépi mobilinternet szolgáltatás igénybevétele esetén.

Ilyen esetben a következő számlázási időszak megkezdéséig a garantált le- és felöltési sebességet a Szolgáltató csökkenti.

3.1 A hálózat biztonságának, működőképességének akadályozása miatti korlátozás

Amennyiben a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az

Előfizető az átlagos felhasználási szokásokhoz képest jelentős mennyiségű elektronikus küldeményt vagy egyéb adatot (különös tekintettel kéréstelen elektronikus üzenetet – SPAM) továbbít, mely alkalmas a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működésének korlátozására, akadályozására vagy bármilyen veszélyeztetésére (például mert az üzenet vírusos vagy egyéb kártékony programot tartalmaz), úgy a Szolgáltató jogosult az általa nyújtott internet szolgáltatás igénybevételét korlátozni.

Szolgáltató egy e-mail hozzáféréssel óránként maximum 30 levelet engedélyez kiküldeni. Az 1 órás időintervallum elteltével Előfizető ismét küldhet e-mail üzenetet a megadott mennyiség erejéig. A korlátozás a szolgáltatás biztonságának érdekében történik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott havidíjban foglalt forgalmi keret elérését követően, illetve az ÁSZF-ben meghatározott korlátozás esetén a Szolgáltató lassítja a szolgáltatást. Korlátozása az Előfizető által igénybe vett internet csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 16 Kbit/sec-ra történő lassítását jelenti mind feltöltési, mind letöltési irányba. A lassítás az adott számlázási ciklus lezárásával, illetve korlátozás okának megszűntetése esetén megszűnik.

A szolgáltató jogosult az Előfizető szolgáltatását, illetve annak egyes részeit korlátozni, ha azok a hálózat biztonságos működését veszélyeztetik. Különös tekintettel alkalmazhatja a Szolgáltató ezen korlátozást, ha az Előfizető tevékenysége más Előfizetők szolgáltatását veszélyezteti. A Szolgáltató ezen korlátozásokat az általa választott módon teheti meg.

A hálózat biztonságos üzemeltetése érdekében kizárólag azok az Előfizetők használhatnak a Szolgáltatótól eltérő SMTP szervert, akik fix IP címmel rendelkeznek. A fix IP cím havi díját a C.3. Függelék tartalmazza. Fix IP cím mobilinternet szolgáltatáshoz nem igényelhető.

A hálózatbiztonság érdekében a Szolgáltató alapértelmezetten szűri azon forgalmakat, melyek a biztonságot veszélyeztetik. Az alapértelmezett hálózatbiztonsági szűréseket az Előfizető kérésére a szolgáltató feloldja, amennyiben azok jogos igényeket elégítenek ki, és nem ütköznek ezen pontban rögzített irányelvekkel.

3.2 Szolgáltató spamre vonatkozó szabályai

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy megtiltsa a Szolgáltató szolgáltatásainak bármely olyan jellegű használatát, amely kéréstelen tömeges vagy kéréstelen kereskedelmi célú email üzenetek (levélszemét, spam) továbbításával, terjesztésével vagy kézbesítésével kapcsolatos.

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások nem használhatók levélszemét küldésére, levélszemét kézbesítésére, illetve olyan tevékenységre, amely levélszemét kézbesítését eredményezi a bármely szolgáltatásnál vagy felhasználónál.

Szolgáltató a hálózaton keresztül, illetve a szolgáltatásai felhasználásával elküldött email üzenetekre vonatkozóan az alábbiakat tiltja:

- nem használhatnak és nem tartalmazhatnak érvénytelen vagy hamisított fejléceket;
- nem használhatnak és nem tartalmazhatnak érvénytelen vagy nem létező tartományneveket;
- nem alkalmazhatnak semmilyen eljárást, amely meghamisítja, elrejt vagy elfedi a származási helyet, illetve az átviteli útvonal azonosítására szolgáló bármely adatot;
- nem használhatnak egyéb módon megtévesztő címzést;
- nem használhatják harmadik fél internetes levelezési címét, és nem továbbíthatók harmadik fél készülékeiről vagy azokon keresztül a harmadik fél engedélye nélkül;
- egyéb módon sem sérthetik meg a Szolgáltató ÁSZF-jét, illetve adatvédelmi feltételeit.

Szolgáltató tartózkodik az email címek vagy más adatok összegyűjtésétől és jogellenes felhasználásától, illetve az adatok adatbányászati vagy egyéb úton történő megszerzésétől szolgáltatásaiból vagy azokon keresztül, s ezt a szolgáltatásait, illetve hálózatát igénybe vevőknek is megtiltja. A Szolgáltató különösen tiltja a szolgáltatásait, illetve hálózatát használó Előfizetők és egyéb személyek adatainak összegyűjtését, illetve ennek megkísérlését. Ilyen esetben az erre vonatkozó tudomásszerzése után a Szolgáltató haladéktalanul az illetékes hatóságokhoz fordul, illetve megtesz minden tőle elvárható az esetleges súlyosabb jogsértések megakadályozása, megelőzése érdekében.

Szolgáltató nem engedélyezi, illetve kifejezetten tiltja szolgáltatásainak és hálózatának olyan jellegű használatát vagy erre tett bármely kísérletet, amely a szolgáltatásainak, illetve hálózatának károsodásához, megbénításához, túlterheléséhez vagy működésben való korlátozásához vezethet, illetve amely megzavarhatná bármely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás mások általi használatát és élvezetét.

Szolgáltató e szabályokat megsértő személyekkel jogosult polgári jogi, büntetőjogi vagy közigazgatási felelősségre vonást kezdeményezni.

4. A MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK

4.1 A mobilinternet szolgáltatás meghatározása

Mobilinternet szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt-vel létrejött együttműködési megállapodás alapján, a Telenor rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezéssel biztosítja az internetes szolgáltatás igénybevételét meghatározott havi díj ellenében.

A Szolgáltató kizárólag a Magyarország területén belül – a Telenor besugárzási területén – nyújtja a mobilinternet szolgáltatást. A Szolgáltató a roamingszolgáltatást korlátozza.

4.2 A mobilinternet szolgáltatás

A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés határozott időre is megköthető.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződéstől való elállás jogát nem biztosítja.

4.2.1 A szolgáltatás aktiválása

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy – a Felek eltérő megállapodásának hiányában – az érvényes Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított maximum 3 napon belül a Szerződésben foglaltaknak megfelelően a SIM-kártyát, illetve a mobilinternet szolgáltatást aktiválja az Előfizető részére.

4.2.2 A szolgáltatás, a SIM kártya, az USB stick rendeltetészerű használata

Az USB stick a számítógép USB (Universal Serial Bus – egy soros csatlakozó port) portjához csatlakoztatható periféria. A periféria tartalmaz egy SIM kártya foglalatot és egy rádiót, amely segítségével az eszköz mobilinternet hálózatokkal tud kommunikálni. Az USB stick-et a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető rendelkezésére bocsátja, azonban az a Szolgáltató tulajdonában marad, kivéve azokat az Előfizetőket, akik nem rendelkeznek egyéb, a Szolgáltató által nyújtott bármely előfizetéssel (kábeltelevízió, internet, telefon, műholdas televízió). Ezen Előfizetők kizárólag az USB stick megvásárlása esetén vehetik igénybe a szolgáltatást, melynek díja bruttó 8.000 Ft/db.

Az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás, valamint a használatához szükséges eszközök rendeltetészerű használatáról.

Amennyiben ezen kötelezettségének az Előfizető nem tesz eleget és ezzel befolyásolja

a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, úgy szerződésszegést követ el és a Szolgáltató jogosulttá válik a szolgáltatást korlátozni vagy – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondani, valamint az esetleges károkért az Előfizetővel szemben fellépni.

Nem rendeltetészerű használatnak minősül különösen:

- az eszközön található software felülírása vagy ennek kísérlete;
- az eszköz nem megfelelő áramforráshoz történő csatlakoztatása, azaz a mobilinternet 3G eszköznek a számítógép USB portjától eltérő USB foglalattal rendelkező eszközhöz történő csatlakoztatása;
- az eszköz nem megfelelő használatából eredő sérülés, rongálás, gondatlanságból bekövetkezett rongálás;
- az eszköz nem megfelelő helyen – így különösen párás, nedves, korrodáló hatásnak kitett környezetben – történő tárolása és az ebből eredő meghibásodás;
- nem engedélyezett javítások, az eszköz szétszerelése;
- az IMEI azonosító letörlése vagy megváltoztatása, felülírása vagy mindezek kísérlete;

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerint megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt mobilinternet hozzáférést olyan mobilkészülékkel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működtetését és az

annak igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;

- akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza, korlátozza vagy veszélyeztesse.

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, szerződésszegést követ el.

A Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez mobil USB stick-et, illetve SIM kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

A mobilinternet szolgáltatáshoz a Szolgáltató a SIM kártyát az Előfizető tulajdonába adja. A SIM kártya kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel, vagy végberendezéssel használható. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózathoz történő kizárására.

A Szolgáltatót nem terheli javítási, vagy kicserélési kötelezettség az USB stick, illetve a SIM kártya olyan, az Előfizetőnek felróható vagy érdekkörében felmerülő okokra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása esetén, amely a mobil eszközök rendeltetészerű használatát akadályozza.

A mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges új USB sticket, illetve SIM kártyát a Szolgáltató a C.3. Függelékben meghatározott díj ellenében biztosít.

A Szolgáltató a SIM kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén, vagy amennyiben a SIM kártya programhibás, díjmentesen kicseréli. A

meghibásodott kártyával a Szolgáltató hálózatára történő feljelentkezés nem lehetséges, esetleg a készülék nem érzékeli.

Amennyiben az Előfizető a SIM kártya használatát időlegesen másnak átengedi, felel minden, az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért, valamint az átengedésből eredő esetleges károkért – vétkességre tekintet nélkül – köteles helytállni.

Ha az Előfizetői Szerződés tartama alatt az USB stick, illetve SIM kártya megrongálódik, elvesz, eltulajdonítják, vagy – a nem rendeltetésszerű használatból eredően – más módon használhatatlanná válik, az Előfizető köteles a C.3. Függelékben meghatározott egyszeri díjat Szolgáltató részére megfizetni.

A Szolgáltató vállalja, hogy a befizetés igazolásától számított 10 munkanapon belül a mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges USB stick-et, illetve SIM kártyát pótolja az Előfizető kérelmére. A nem rendeltetésszerű használat során bekövetkezett USB stick, illetve SIM kártya cseréjének elintézési időtartamára az Előfizető nem jogosult kötbért követelni a Szolgáltatótól, illetve ezen időszak nem érinti az Előfizető havi díjfizetési kötelezettségét.

Az USB stick, illetve SIM kártya elvesztése, vagy eltulajdonítása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul – személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon, írásban, vagy e-mailben – értesíteni. A Szolgáltató az értesítést követően a mobil eszközt haladéktalanul letiltja.

A mobil eszköz ellopása esetén az Előfizető köteles a rendőrségi feljelentés másolatát a Szolgáltató értesítésétől számított 5 napon belül a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

A bejelentést követően kezdeményezett mobilinternet szolgáltatások igénybevételi díjáért az Előfizető nem tartozik felelősséggel, ez azonban nem érinti a bejelentést megelőzően kezdeményezett mobilinternet szolgáltatások igénybevételi díjára vonatkozó fizetési kötelezettségét.

Az USB stick, illetve SIM kártya elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizetőnek az USB stick, illetve SIM kártya letiltásához használati jogosultságát hitelt érdemlően bizonyítani kell.

Az Előfizető a bejelentés megtételekor köteles hozzájárulni, hogy a Szolgáltató az USB stick, illetve SIM kártya letiltása érdekében a Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

Az USB stick, illetve SIM kártya elvesztése, ellopása esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltató – a C. 3. Függelékben meghatározott – díj ellenében új USB sticket, illetve új SIM kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása. Előfizetői díjtartozás esetén kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség az USB stick, illetve SIM kártya pótlására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a SIM kártyához tartozó PIN, illetve PUK kód megadását kéri, ezen kérésének csak használati jogosultságának hitelt érdemlő igazolása esetén tesz eleget. Amennyiben az Előfizető rossz PIN és PUK kódok megadásával a SIM kártyát letiltja, úgy a Szolgáltató a C.3. Függelékben meghatározott díj ellenében új SIM kártyát biztosít az Előfizetőnek, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása.

4.3 A Szolgáltatás felfüggesztése

A SIM kártya elvesztését, vagy eltulajdonítását az Előfizető haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak.

A Szolgáltatás felfüggesztése a bejelentéssel kezdődik és a SIM kártya megkerüléséig, illetve a SIM kártya pótlása esetén az új SIM kártya aktiválásáig tart.

A SIM kártya megkerülése esetén – feltéve, hogy az Előfizető még nem igényelt új SIM kártyát – az Előfizetőnek a Szolgáltató haladéktalan értesítése mellett kérnie kell a felfüggesztés feloldását, ellenkező esetben a Szolgáltató nem tudja biztosítani a mobilinternet szolgáltatás igénybevételét.

A felfüggesztést követően az új vagy a megkerült SIM kártya aktiválását a Szolgáltató a kérelemtől számított max. 3 napon belül biztosítja.

4.4 A mobilinternet szolgáltatás szünetelése és korlátozása

4.4.1 A szünetelés különleges esete

A mobilinternet szolgáltatás szünetelésére az ÁSZF-ben foglalt általános szabályokon felül sor kerülhet abban az esetben is, ha a Szolgáltatóval együttműködő Telenor Magyarország Zrt. mobilhálózatán, a Telenor által végzett a GSM-rendszer rendszeres karbantartási munkálatai zajlanak.

A szolgáltatás szünetelésének ilyen eseteire a Szolgáltató nem vállal felelősséget a mobilinternet szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésért.

Az Előfizető havi előfizetési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettséget a szünetelésnek ezen fajtája nem érinti.

4.4.2 A korlátozás különös esete

A mobilinternet szolgáltatás korlátozására az ÁSZF-ben, valamint jelen Mellékletben foglalt általános szabályokon felül sor kerülhet abban az esetben is, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjcsomagban biztosított adatforgalmi korlátot az adott hónapban túllépi.

Ilyen esetben a következő számlázási időszak megkezdéséig a garantált le- és felöltési sebességet a Szolgáltató csökkenti.

A havidíjban foglalt forgalmi keret nem vihető át a következő számlázási hónapra, valamint kizárólag a Telenor Magyarország Zrt. hálózatán belül használható fel.

A forgalommérési egység 1 kB. GPRS szolgáltatás esetén mérési egység alatt az az adatmennyiség értendő, amelyben az Előfizető által forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat a Szolgáltató nyilvántartja.

A díjfizetési kötelezettség a mobilinternet szolgáltatás igénybevételehez szükséges eszközök Előfizető általi átvételével kezdődik, míg a forgalommérés a szolgáltatás aktiválásával.

4.5 A mobilinternet szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező USB stick-et rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatni.

Az Előfizető köteles a C.3. Függelékben meghatározott USB stick díját megfizetni, ha az Előfizető az USB stick-et:

- az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül;
- vagy az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig;
- vagy az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem szolgáltatja vissza.

Az Előfizető abban az esetben is köteles az USB stick díját megfizetni, ha a visszaszolgáltatott USB stick nem alkalmas rendeltetésszerű használatra.

4.6 A mobileszköz letiltása

A mobileszköz letiltható:

- az Előfizető kérelmére;
- más magyar – így különösen a Telenor Magyarország Zrt. – vagy külföldi szolgáltató megkeresésére;
- jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján.

A Szolgáltató az Előfizető indokolt kérelmére intézkedik a mobileszköz letiltásáról, amennyiben a műszaki feltételek, valamint bel- és külföldi szolgáltatók közötti együttműködési megállapodások alapján ez lehetséges.

Más szolgáltató megkeresése esetén letiltásra kétoldalú szerződés, illetve a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás alapján van lehetőség.

5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS LEFEDETTSÉGE:

A mobilinternet a Szolgáltató által Előfizetőknek nyújtott olyan szolgáltatás, melynek igénybevétele - a Szolgáltató és a Telenor Magyarország Zrt. között létrejött együttműködési megállapodás alapján - a Telenor Magyarország Zrt. rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezéssel történik a mindenkori ÁSZF-ben meghatározott havi díj ellenében. A

Szolgáltató kizárólag a Magyar Köztársaság területén belül - a Telenor Magyarország Zrt. besugárzási területén - nyújtja a Mobilinternet Szolgáltatást. A Szolgáltató a roamingszolgáltatást korlátozza.

Mindazon terület, ahol a szolgáltatás a Telenor Magyarország Zrt. mobil hálózatával való együttműködés alapján igénybe vehető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi lefedettséget.

C.1.FÜGGELÉK: Az internet szolgáltatás keretében elérhető szolgáltatás-csomagok és díjaik, valamint egyéb díjak

1 Aktuális konstrukciók:

1.1 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2009. május 1-től:

| Díjcsomag | RITMO | STRADA |
|----------------------------|----------|----------|
| Maximális letöltés (Mbps) | 4 | 8 |
| Maximális feltöltés (Mbps) | 1 | 2 |
| Garantált letöltés (Kbps) | 512 | 1024 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | 256 | 512 |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1 x 30 | 3 x 30 |
| Web tárhely (Mbyte) | 30 | 30 |
| Előfizetési díj (Ft) | 2.500 Ft | 3.500 Ft |

Garantált sávszélesség a maximális fel- és letöltési sebesség 20 %-a.
Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

1.2 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül kizárólag LAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2011. február 14-től:

| Díjcsomag | StartNET | BaseNET | TopNET |
|----------------------------|----------|---------|--------|
| Maximális letöltés (Mbps) | 20 | 40 | 80 |
| Maximális feltöltés (Mbps) | 10 | 20 | 25 |
| Garantált letöltés (Mbps) | 4 | 6 | 8 |
| Garantált feltöltés (Mbps) | 2 | 3 | 4 |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1 x 30 | 2 x 30 | 3 x 30 |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | | | |
|---------------------|----------|----------|----------|
| Web tárhely (Mbyte) | 30 | 30 | 30 |
| Előfizetési díj | 2.700 Ft | 3.700 Ft | 4.700 Ft |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

1.3 WLAN hálózaton történő szolgáltatás előfizetési díjak 2012. október 15-től:

| Díjsomag | WNet | WNet + |
|----------------------------|----------|----------|
| Maximális letöltés (Mbps) | 4 | 8 |
| Maximális feltöltés (Mbps) | 1 | 1 |
| Garantált letöltés (Kbps) | 512 | 1024 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | 256 | 256 |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1 x 30 | 1 x 30 |
| Web tárhely (Mbyte) | 30 | 30 |
| Előfizetési díj | 2.500 Ft | 3.500 Ft |

Az internethez kapcsolódó telefon tarifáit a Szolgáltató országos helyhez kötött telefonszolgáltatás ÁSZF tartalmazza.

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

1.4 Szolgáltatás előfizetési díjak 2012. szeptember 15-től kizárólag Székesfehérvár és Veszprém, valamint a XV. kerület Budapest Szilas Park 12.- 14.-16.- 18.-as épületekben és a Szolnok Szapáry utca 20. és TVM lakótelep 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10a., 10b., 11., 12., 12a., 13. címeiken:

| Díjsomag | LiteNet | SmartNet |
|----------------------------|----------|----------|
| Maximális letöltés (Mbps) | 4 | 8 |
| Maximális feltöltés (Mbps) | 1 | 1 |
| Garantált letöltés (Kbps) | 512 | 1024 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | 256 | 256 |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1 x 30 | 1 x 30 |
| Web tárhely (Mbyte) | 30 | 30 |
| Előfizetési díj | 2.500 Ft | 3.500 Ft |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

1.5 Mobilinternet előfizetés díjai, 2012. április 1-től:

| Díjsomag | DIGI | DIGI | DIGI | DIGI | DIGI MobilNET 15 |
|----------|------|------|------|------|------------------|
|----------|------|------|------|------|------------------|

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | | MobilNET 1 | MobilNET 2 | MobilNET 4 | MobilNET 9 | |
|--|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| Garantált letöltés (Kbps) | GPRS | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | EDGE | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | UMTS (3G) | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | GPRS | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | EDGE | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | UMTS (3G) | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | | 2 | 3 | 7 | 7 | 7 |
| Letöltési forgalmi korlát (GB) | | 1 | 2 | 4 | 9 | 15 |
| Előfizetési díj | | 2.095 Ft | 2.415 Ft | 4.445 Ft | 6.350 Ft | 8.765 Ft |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

1.6 Üzleti internet csomagok és előfizetési díjai:

Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató kizárólag Üzleti Előfizetők számára biztosítja.

| GARANTÁLT 10/10 Mbps | GARANTÁLT 20/20 Mbps | GARANTÁLT 30/30 Mbps | GARANTÁLT 50/50 Mbps | GARANTÁLT 100/100 Mbps |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 36.000 Ft/hó | 48.000 Ft/hó | 60.000 Ft/hó | 96.000 Ft/hó | 180.000 Ft/hó |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

A fentiekben feltüntetett sávszélesség bruttó, mely tartalmazza a használt hálózati protokoll jelzéseit is.

A fenti havidíjakon felül az egyszeri kiépítési díj is az Előfizetőt terheli, melyet előzetes felmérés alapján a Szolgáltató állapít meg.

A díjcsomagok tartalmazzák:

- 1 db fix IP cím;
- 99,5%-os rendelkezésre állás;
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálat;
- 4 órán belüli hibaelhárítás megkezdése.

Felhasználói interface: RJ-45 Ethernet csatlakozás.

1.6.1 Üzleti Előfizetők részére nyújtandó szolgáltatások:

1. Csoportos e-mail szolgáltatás jellemzői

Definíció: az Előfizető által biztosított domain néven, a szolgáltatásban meghatározott méretű e-mail tárhely biztosítása tetszőleges számú postafiók számára.

A létrehozható postafiók minimális mérete 30 MB.

A szolgáltatás élesítése során az Előfizető domain nevét az Előfizetői Szerződéshez kell kapcsolni, valamint szükséges a szolgáltatáshoz tartozó domain MX rekordjának a konfigurációja.

A postafiókok adminisztrációja az ügyfélkapun keresztül lehetséges.

A szolgáltatás nem tartalmaz domain regisztrációt.

| tárhely méret* | bruttó ár |
|-----------------------|------------------|
| 300 MB | 1.000 Ft/hó |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | |
|---------|--------------|
| 600 MB | 5.000 Ft/hó |
| 900 MB | 7.000 Ft/hó |
| 1200 MB | 11.000 Ft/hó |

*minimum mailbox méret 30 MB

2. DNS fenntartás tartalma, jellemzői

Az Előfizető domain neve számára elsődleges és/vagy másodlagos DNS szerver szolgáltatás biztosítása. A szolgáltatás adminisztrációja nem automatikus.

A szolgáltatás nem tartalmaz domain regisztrációt.

| | |
|----------------|-----------|
| Elsődleges DNS | 500 Ft/hó |
| Másodlagos DNS | 100 Ft/hó |

A feltüntetett árak bruttó árak.

3. Domain név kezelés tartalma

Az Előfizető számára a .hu végződésű domain név regisztrálása, illetve annak fenntartása. A domain név regisztrációja két évig érvényes, ezután újbóli regisztráció szükséges.

| | |
|-----------------------|-------------|
| Domain regisztráció | 2000 Ft/2év |
| Domain név fenntartás | 100 Ft/hó |

A feltüntetett árak bruttó árak.

4. IP CÍMEK

| | |
|-----------------------------|---|
| 30as tartomány (1db fix IP) | 0 Ft (a megrendelt díjcsomag tartalmazza) |
| 29es tartomány (5db fix IP) | 5000 Ft/hó |
| 28as tartomány(13db fix IP) | 10000 Ft/hó |

A feltüntetett árak bruttó árak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az üzleti előfizetői részére a műszaki paraméterek alapján költségkalkulációt készítsen, és így egyedi ajánlatot tegyen a létesítésre.

2 Már nem aktuális konstrukciók:

2.1 Mobilinternet előfizetési díjai:

Nem igényelhető díjcsomagok 2012. április 1-től

| Díjcsomag | | Quick Stick 1 | Quick Stick 5 | Quick Stick 15 |
|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| Garantált letöltés (Kbps) | GPRS | 30 | 30 | 30 |
| | EDGE | 100 | 100 | 100 |
| | UMTS (3G) | 120 | 120 | 120 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | GPRS | 8 | 8 | 8 |
| | EDGE | 50 | 50 | 50 |
| | UMTS (3G) | 40 | 40 | 40 |
| Letöltési forgalmi korlát (GB) | | 1 | 5 | 15 |
| Előfizetési díj | | 2.090 Ft | 4.990 Ft | 8.990 Ft |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



2.2 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2007. október 1-től:

| Díjcsomag | HDSNET-1024 | HDSNET-2048 |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Maximális letöltés(Kbps) | 1024 | 2048 |
| Maximális feltöltés(Kbps) | 512 | 1024 |
| Előfizetési díj | 2.500 Ft | 3.500 Ft |

Garantált sávszélesség a maximális fel- és letöltési sebesség 20 %-a.
Áraink az ÁFA-t tartalmazzák.

2.3 Internet előfizetési

díjak, benne foglalt telefonszolgáltatás nélkül 2007. március 1-től:

| Díjcsomag | HDSNET-1024 | HDSNET-2048 |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Maximális letöltés(Kbps) | 1024 | 2048 |
| Maximális feltöltés(Kbps) | 512 | 1024 |
| Előfizetési díj | 2.900 Ft | 4.900 Ft |

A HDSNET-512 csomag, valamint a HDSNET-1536 csomag 2007. március 1-től megszűnt. A HDSNET-512 csomag a HDSNET-1024 csomagba a HDSNET-1536 csomag a HDSNET 2048 csomagba olvadt be. A fenti táblázat szerint meghatározott díjakon 2007. március 1-től a HDSNET-1024 csomag, valamint a HDSNET-2048 csomag vehető igénybe.

Garantált sávszélesség a maximális fel- és letöltési sebesség 20 %-a.
Áraink az ÁFA-t tartalmazzák.

2.4 Internet előfizetési díjak, benne foglalt telefonszolgáltatással:

Nem igényelhető díjcsomagok 2006. március 1-től

| Szolgáltatási csomag | Lite | Lite + | Home 1 | Home 2 | Home 3 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Maximális letöltési és feltöltési sávszélesség (Kbps) | 256 | 512 | 768 | 1024 | 1536 |
| Adatforgalom | Korlátlan | Korlátlan | Korlátlan | Korlátlan | Korlátlan |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1x30 | 1x30 | 1x30 | 3x30 | 5x30 |
| Budapest irányába folytatott vezetékes beszélgetések (perc) | 50 | 100 | 150 | 300 | 500 |
| A Szolgáltató hálózatán belül folytatott beszélgetések (perc) | 250 | 500 | 1000 | 1500 | Korlátlan |
| Előfizetési díj | 4.800 Ft | 7.200 Ft | 9.600 Ft | 12.000 Ft | 16.800 Ft |

Garantált sávszélesség a maximális fel- és letöltési sebesség 20 %-a.
Áraink az ÁFA-t tartalmazzák.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



2.5 Internet előfizetési díjak, kizárólag WLAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2010. május 1-től:

Nem igényelhető díjcsomagok 2012. október 15-től

| Díjcsomag | SpeedNet | RapidNet |
|----------------------------|----------|----------|
| Maximális letöltés(Mbps) | 4 | 8 |
| Maximális feltöltés(Mbps) | 1 | 1 |
| Garantált letöltés (Kbps) | 512 | 1024 |
| Garantált feltöltés (Kbps) | 256 | 256 |
| E-mail fiók (Mbyte) | 1 x 30 | 1 x 30 |
| Web tárhely (Mbyte) | 30 | 30 |
| Előfizetési díj | 1.500 Ft | 2.000 Ft |

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

2.6 Internet előfizetési díjak, LAN hálózaton történő szolgáltatás esetén 2012. január 1-től, kizárólag Ajka területén:

Nem igényelhető díjcsomagok 2012. október 1-től

| | |
|---|---------------------------|
| Csomag neve: | PR Net 20/10 |
| Hozzáférés típusa: | LAN |
| Biztosított kábelmodem: | - |
| E-mail: | 3 postafiók |
| Web tárhely: | 50 MB tárterülettel |
| A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető | Korlátlan |
| Maximális le- és feltöltési sebesség: | 20 Mbps / 10 Mbps |
| Garantált le és feltöltési sebesség: | 4 Mbps / 2 Mbps |
| Maximális számítógépek száma: | 1 db |
| Havi előfizetési díj: | 2.756 Ft + ÁFA = 3.500 Ft |
| Kedvezményes havi előfizetési díj: | 2.205 Ft + ÁFA = 2.800 Ft |
| Kiegészítő forgalmi díj: | Nincs |

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk. Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség.

| | |
|---|---------------------------|
| Csomag neve: | PR Net 30/20 |
| Hozzáférés típusa: | LAN |
| Biztosított kábelmodem: | - |
| E-mail: | 3 postafiók |
| Web tárhely: | 50 MB tárterülettel |
| A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető | Korlátlan |
| Maximális le- és feltöltési sebesség: | 30 Mbps / 20 Mbps |
| Garantált le és feltöltési sebesség: | 6 Mbps / 3 Mbps |
| Maximális számítógépek száma: | 1 db |
| Havi előfizetési díj: | 5.118 Ft + ÁFA = 6.500 Ft |
| Kedvezményes havi előfizetési díj: | 3.150 Ft + ÁFA = 4.000 Ft |
| Kiegészítő forgalmi díj: | Nincs |

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk. Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | |
|---|---------------------------|
| Csomag neve: | PR Net 80/25 |
| Hozzáférés típusa: | LAN |
| Biztosított kábelmodem: | - |
| E-mail: | 3 postafiók |
| Web tárhely: | 50 MB tárterülettel |
| A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető | Korlátlan |
| Maximális le- és feltöltési sebesség: | 80 Mbps / 25 Mbps |
| Garantált le és feltöltési sebesség: | 8 Mbps / 4 Mbps |
| Maximális számítógépek száma: | 1 db |
| Havi előfizetési díj: | 5.906 Ft + ÁFA = 7.500 Ft |
| Kedvezményes havi előfizetési díj: | 3.780 Ft + ÁFA = 4.800 Ft |
| Kiegészítő forgalmi díj: | Nincs |

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk. Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére ebben a csomagban nincs lehetőség.

(Mbps =Mbit/sec illetve Kbps= Kbit/sec)

C.2.FÜGGELÉK: A vezetékes internet és mobilinternet szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve minőségi paraméterei

A célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglaltak szerint kerültek megadásra.

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó jelen Függelékben foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

I. INTERNET SZOLGÁLTATÁS

1 ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ (hálózati minőségi célérték)

1.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

1.2 Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő elhalasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

1.3 Mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

1.4 Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

| | |
|-----------|--------|
| célérték: | 15 nap |
|-----------|--------|

2 MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE (hálózati minőségi célérték)

2.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

2.2 Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.3 Minőségi panasz:

Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4 Hibabejelentés:

A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

2.5 Kizárt esetek:

Végberendezés hibája

- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

2.6 A mért jellemzők:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



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

2.7 Minőségi mutató származtatása:

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

| | |
|-----------|--------|
| célérték: | 72 óra |
|-----------|--------|

3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (hálózati minőségi célérték)

3.1 Minőségi mutató meghatározása:

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

3.2 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.

3.3 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.

3.4 A mért jellemzők:

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

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

3.5 Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában)

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

| | |
|-----------|----|
| célérték: | 98 |
|-----------|----|

4 SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET EGÉSZÉT ÉRINTŐ SZÜNTELEÉS (hálózati minőségi célérték)

4.1 Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

| | |
|----------|-------------|
| célérték | 700 perc/év |
|----------|-------------|

5 AZ ELŐFIZETŐK LEGALÁBB 10%-ÁT ÉRINTŐ SZÜNTELEÉS (hálózati minőségi célérték)

5.1 Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

| | |
|----------|--------------|
| célérték | 5000 perc/év |
|----------|--------------|

6 BITHIBA ARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT (egyedi minőségi célérték)

6.1 Minőségi mutató meghatározása:

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

| | |
|-----------|-----------|
| célérték: | 10^{-5} |
|-----------|-----------|

7 BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK (hálózati minőségi célérték)

7.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - legfeljebb 120 másodperc - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

7.2 A mért jellemzők:

A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

| megnevezés | célérték: |
|--|-----------|
| Ügyfélszolgálat ügyintézője 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | 75 % |

8. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

8.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető]

8.2 Értelmező kiegészítések:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

8.3 A mért jellemzők:

Bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db]

Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

8.4 Minőségi mutató származtatása:

A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

8 MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

9.1 Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

9.2 Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

9.3 A mért jellemzők:

Minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db]

Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

9.4 Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

9 A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

10.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

10.2 Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

10.3 A mért jellemzők:

Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db]

Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



10.4 Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel

10 AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

11.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

11.2 Értelmező kiegészítések:

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

11.3 Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

11.4 A mért jellemzők:

Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db]

Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

11 GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG (egyedi minőségi célérték)

12.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál (GLS) (GFS)

12.2 Értelmező kiegészítések:

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc
A referencia szerver(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, úgy gondoskodni kell vizsgálo szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő harminc napig a vizsgálo szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

12.3 A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [Kbit/sec]

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



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

12.4 Minőségi mutató származtatása:

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

| megnevezés | célérték: |
|------------|----------------|
| Ritmo | 512/256 Kbps |
| Strada | 1024/512 Kbps |
| START NET | 4096/2048 Kbps |
| BASE NET | 6144/3072 Kbps |
| TOP NET | 8192/4096 Kbps |

12 AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a hatályos kötelező műszaki előírásokban, szabványokban meghatározott, és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelmény-rendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

A minőségi célértékek teljesülését a Szolgáltató rendszeresen lefolytatott mérésekkel és hálózat-diagnosztikai szolgáltatások elvégzésével szavatolja.

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, amennyiben a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja.

Az előfizetői hozzáférési ponton nyújtott adathálózati, adathálózati szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sáv szélességen belül folyamatos. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

II. MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és annak megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésre álló és a Szolgáltatóval együttműködő Telenor Magyarország Zrt. által biztosított műszaki-technikai feltételek mellett végzi a hálózatának üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását. A Szolgáltató által nyújtott Mobilinternet Szolgáltatás mobilhálózatát a Telenor Magyarország Zrt. biztosítja.

A Szolgáltató a hálózat kiépítettségéről rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű, melyet a Telenor Magyarország Zrt. biztosít Szolgáltató részére. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával, valamint személyes ügyfélszolgálatokon, illetve honlapunkon (http://www.digikabel.hu/mobilinternet_lefedettseg) tájékozódhat az aktuális lefedettségi adatokról. A tájékoztatásokhoz képest adódhatnak olyan eltérések (a mobilinternet szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre -, a térképek léptéke stb.miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. Figyelembe véve a rádióátvitel korlátait és a mobilinternet

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



működési sajátosságait, nem minősül a Szolgáltatás hibás teljesítésének, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen.

A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve:

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatában kizárólag a mindenkori jogszabályoknak megfelelő berendezéseket üzemelteti, és csak olyan mobil eszközök számára biztosítja a hálózatra kapcsolódás lehetőségét, amelyek teljesítik az aktuális ETSI- szabványok követelményeit

A HÁLÓZATBAN ELŐFORDULÓ HIBÁK ELHÁRÍTÁSA (VÁLLALT ELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE)

| A hiba típusa | A hiba elhárítása |
|--|--|
| Mobileszköz-hiba | Rendeltetésszerű használat során bekövetkező hiba esetén a Szolgáltató 10 munkanapon belül kicseréli a mobileszközt. |
| SIM-kártya hiba | Szolgáltató az előfizető személyes ügyfélszolgálaton bejelentett kérelmétől számított 5 munkanapon belül működő SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére |
| A Szolgáltatás igénybevehetősége az Előfizető számára lehetetlen (a besugárzási területen belül) a központban tárolt téves előfizetői adatok következtében | A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül gondoskodik az Előfizetői adatok helyességének visszaállításáról. |
| A Szolgáltatás lokálisan (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) nem elérhető. | A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevétele |
| A Szolgáltatás nem elérhető a teljes hálózatban | A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevétele. |

1 ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK IDEJE (hálózati minőségi célérték)

1.1 A minőségi mutató meghatározása:

Az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz. A megadott érték a szolgáltatáshoz létesített új hozzáférések 80 %-a esetén teljesített határidő, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

A Szolgáltató által vállalt célérték: 72 óra.

2 MINŐSÉGI PANASZOK HIBAELHÁRÍTÁSI IDEJE (hálózati minőségi célérték)

2.1 A minőségi mutató meghatározása:

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje, órában számolva (beleszámítandók a munkaszüneti és ünnepnapok is).

2.2 Minőségi panasz:

A Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.3 Hibabejelentés:

A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz meg, és a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak vagy a hálózat meghibásodásának tulajdonítható.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

a végberendezés hibája,

az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,

a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték: 108 óra

3 DÍJREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE (hálózati minőségi célérték)

3.1 A minőségi mutató meghatározása:

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje, naptári napban számolva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),

a számla kiállításával, illetve

a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A Szolgáltató által vállalt célérték: 30 nap

4 A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (hálózati minőségi célérték)

4.1 A minőségi mutató meghatározása:

A Szolgáltatóval együttműködő Telenor Magyarország Zrt. rádiótelefon-rendszer bázisállomásainak összesített meghibásodási idejének és az összes bázisállomás teljes elvi üzemi idejének aránya az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,

az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.

A Szolgáltató által vállalt célérték:

| | |
|-----------|------|
| UMTS (3G) | 96 % |
|-----------|------|

5 A SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET EGÉSZÉT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS (hálózati minőségi célérték)

5.1 A minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt – az adatgyűjtési időszakban – a szolgáltatás annak váratlan kiesése miatt az összes Előfizető számára egyidejűleg nem volt igénybe vehető (a szolgáltatási terület egészét tekintve, percben megadva).

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,

az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,

a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről az Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték: 1 évre 6000 perc

Havi 600 perc

6 AZ ELŐFIZETŐK LEGALÁBB 10 %-ÁT ÉRINTŐ SZÜNETELÉS (hálózati minőségi célérték)

6.1 A minőségi mutató meghatározása:

Szolgáltatás kiesésnek nevezzük, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatás elérését lehetővé tevő bázisállomások/hotspotok 10 %-a meghibásodás miatt nem üzemel. A mutató az ily módon definiált üzemmentes időszakok összesített ideje, percben megadva.

A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:

a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelése,

vis maior esetek,

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,

illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A Szolgáltató által vállalt célérték: 1 évre 6000 perc

Havi 600 perc

7 GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG (egyedi minőségi célérték)

7.1 A minőségi mutató meghatározása:

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetői számára 80 %-ban garantál, kilobit/secundumban.

Ezt a minőségi mutatót a Szolgáltató évközben 4 alkalommal, 50 különböző helyen, álló helyzetben mért, és az összesített eredményt teszi közzé.

A Szolgáltató külön mutatót és értéket rendel az alábbi különböző adatátviteli technológiákhoz:

| A Szolgáltató által vállalt célérték: | |
|---------------------------------------|----------|
| GPRS – letöltés | 30 Kbps |
| GPRS – feltöltés | 8 Kbps |
| EDGE – letöltés | 100 Kbps |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | |
|-----------------------|----------|
| EDGE – feltöltés | 50 Kbps |
| UMTS (3G) – letöltés | 120 Kbps |
| UMTS (3G) – feltöltés | 40 Kbps |

8 BITHIBAARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT (hálózati minőségi célérték)

A Szolgáltató által vállalt célérték: nem értelmezhető.

C.3. FÜGGELÉK: Az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak és költségek

| Díjtétel neve | Bruttó díj |
|--|--------------------------------|
| Belépési, bekötési díj (Kábeltévé, Internet, Telefon) | 12.000 Ft |
| Bekötési díj (WLAN) | 5.000 Ft |
| Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként) | 2.000 Ft |
| Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként) | 200 Ft |
| Szerződésmódosítási díj | 480 Ft |
| Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén) | 2.500 Ft |
| Áthelyezési díj (épületen kívülre) | 5.000 Ft |
| Átszerelés (leszerelés) | 2.500 Ft |
| Egyéb szerelési díj | 1.440 Ft |
| A korlátozott szolgáltatással arányos díj | Szolgáltató nem alkalmaz díjat |
| Korlátozás feloldási díj | 4.320 Ft |
| Internet, mobilinternet szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta) | 480 Ft |
| Kiszállási díj | 2.500 Ft |
| Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj | 2.500 Ft |
| Csomagváltási díj | 2.400 Ft |
| Express kiszállási díj | 5.000 Ft |
| Számlamásolat kérésének díja | 400 Ft |
| Csekk pótlásának díja | 100 Ft |
| Fizetési emlékeztető levél | 200 Ft |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | |
|--|-----------|
| Értesítés szolgáltatás korlátozásáról | 600 Ft |
| Jogosulatlan hozzáférés kötbér | 5.000 Ft |
| WLAN belépési díj | 30.000 Ft |
| Tetőre történő árboccsó szerelés | 5 000 Ft |
| SIM-kártya pótlás | 2.000 Ft |
| USB Stick kártérítési díja | 10.000 Ft |
| ÁSZF igénylése nyomtatott formában | 1.000 Ft |
| Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja | 0 Ft |
| Hangfelvétel másolásának díja | 1.000 Ft |
| CPE (customer-premises equipment) végponti eszköz kártérítési díja | 10.000 Ft |

Fix IP cím bármelyik csomaghoz egységes 2880 Ft-os (címenkénti) áron kérhető. A fix IP cím csak technikai okból változhat meg, de erről az előfizetőt előzetesen írásban értesítjük. Mobilinternet szolgáltatáshoz FIX IP cím nem igényelhető

Szerelésnél felhasznált anyagok árlistája

| Anyag megnevezése | Bruttó díj | Egység |
|------------------------|------------|--------|
| Beltéri 2-es osztó | 300 Ft | /darab |
| Beltéri 3-as osztó | 330 Ft | /darab |
| Beltéri 4-es osztó | 370 Ft | /darab |
| F csatlakozó | 35 Ft | /darab |
| Koax dugó csatlakozó | 95 Ft | /darab |
| Koax hüvely csatlakozó | 70 Ft | /darab |
| RG6 kábel | 40 Ft | /méter |
| RG6 öntartós kábel | 50 Ft | /méter |
| RJ11 csatlakozó | 6 Ft | /darab |
| 4 eres telefonkábel | 15 Ft | /méter |
| UTP kombi aljzat | 350 Ft | /darab |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | | |
|---------------------------------|--------|--------|
| RJ45 UTP csatlakozó | 20 Ft | /darab |
| UTP kábel | 60 Ft | /méter |
| UTP kábel öntartós | 140 Ft | /méter |
| UTP T elosztó | 220 Ft | /darab |
| RJ45 toldó | 270 Ft | /darab |
| F toldó | 35 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es leágazó 6 dB | 190 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es leágazó 8,dB | 330 Ft | /darab |
| Beltéri 1-es mini leágazó 12,dB | 200 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 16dB, | 280 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 20dB, | 500 Ft | /darab |
| Beltéri 2-es leágazó 12dB | 500 Ft | /darab |
| Telefon toldó | 50 Ft | /darab |
| Isolátor 5-1000 | 850 Ft | /darab |
| HPF 85 szűrő | 570 Ft | /darab |
| RG-59 csatlakozó | 35 Ft | /darab |

| DIGI W-LAN Kiegészítő szerelési anyag árlista | |
|--|-----------------------|
| Anyag neve | Ár (bruttó) Ft |
| W_ÁRBÓCBILINCS VEGYES | 200 Ft |
| W_ÁRBÓCSAPKA | 30 Ft |
| W_ÁRBÓCCSÓ HORGANYZOTT 2M 5/4" | 3.000 Ft |
| W_ÁRBÓCCSÓ HORGANYZOTT 3M 5/4" | 4.500 Ft |
| W_ÁRBÓCCSÓHÖZ TALPBILINCS | 900 Ft |
| W_ANTENNA KONZOL CSERÉP ALÁ 25 CM | 5.000 Ft |
| W_CSATLAKOZÓ, UTP (RJ-45) | 30 Ft |
| W_CSÓTARTÓ TRAPÉZ 20 CM | 1.300 Ft |
| W_CSÓTARTÓ TRAPÉZ 30 CM | 1.400 Ft |
| W_CSÓTARTÓ TRAPÉZ 40 CM | 1.500 Ft |

| Cikkszám |
|-----------------|
| WE0049 |
| WE0015 |
| WE0012 |
| WE0013 |
| WE0099 |
| WE0043 |
| WE0010 |
| WE0019 |
| WE0020 |
| WE0021 |

Készítés időpontja: 2004. december 19.
 Módosítás időpontja: 2013. március 29.



| | | |
|-------------------------------|------------------|--------|
| W_ELTARTÓ (ERKÉLY) 20 CM | 2.400 Ft | WE0018 |
| W_ELTARTÓ (ERKÉLY) 40 CM | 2.700 Ft | WE0050 |
| W_ELTARTÓ (ERKÉLY) 60 CM | 3.000 Ft | W0049 |
| W_FALIKAR | 1.000 Ft | WE0100 |
| W_FALITARTÓ TALPAS 30 CM | 2.400 Ft | WE0023 |
| W_FALITARTÓ TALPAS 40 CM | 2.700 Ft | WE0024 |
| W_FALIKAR, U ALAKÚ | 800 Ft | WE0047 |
| W_KÁBEL, UTP | 60 Ft | WE0009 |
| W_KÁBELKÖTEGELŐ 140 | 6 Ft | WE0065 |
| W_KÁBELKÖTEGELŐ 200 | 9 Ft | WE0065 |
| W_KÁBELKÖTEGELŐ 290 | 12 Ft | WE0065 |
| W_KÁBELRÖGZÍTŐ BILINCS | 3 Ft | WE0057 |
| W_MENETESSZÁR 8 MM (1FM) | 300 Ft | WE0051 |
| W_MENETESSZÁRHOZ ALÁTÉT, 8-AS | 6 Ft | WE0101 |
| W_MENETESSZÁRHOZ ANYA, 8-AS | 12 Ft | WE0066 |
| W_SZIGETELŐSZALAG | 125 Ft | WE0030 |
| W_SZILOPLASZT | 900 Ft | WE0031 |
| W_TETŐLEMEZ, BRAMAC | 2.500 Ft | WE0102 |
| W_TETŐLEMEZ, MŰANYAG | 300 Ft | WE0032 |
| W_GÉGECSŐ 25 | 60 Ft | WE0074 |
| W_TOLDÓ, UTP (RJ-45) | 300 Ft | WE0011 |
| W_WIFI DOBOZ -ÜGYFÉLVÉGPONT | 30.000 Ft | WE0001 |
| W_VEGYES CSAVARÁRU | 60 Ft | WE0046 |
| W_VEGYES TIPLI | 60 Ft | WE0045 |

A szerelésnél felhasznált anyagokról a számlát a Szolgáltató utólag küldi meg Előfizető részére, melyet Szolgáltató a munkalapon feltüntetett, szereléshez felhasznált anyagok alapján állít ki. A felhasznált szerelési anyagokat megnevezés és mennyiség szerint a szerződéshez tartozó munkalapra vezeti fel a szerelést végző szakember, melyet Előfizető aláírásával elismer és kötelezőnek fogad el.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a felhasznált anyagok díjának megtérítését a helyszínen kérje Előfizetőtől.