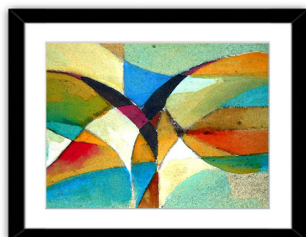


FCS Group KFT.

---

# FLYNET Internet szolgáltatás



## Általános Szerződési Feltételek

Készítés dátuma: **2010. 04. 15.**

Hatályba lépés dátuma: 2010. 05. 15.

# FCS GROUP

Kereskedelmi, Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

2330 Dunaharaszti, Dózsa Gy. út 49.

☎ (24) 471-108 📞 (70) 33-88-33-8 📧 [support@flynet.hu](mailto:support@flynet.hu)



# TARTALOMJEGYZÉK

1.	A szolgáltató neve, címe _____	4
2.	A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, Internetes honlapja _____	4
3.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása _____	4
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai _____	9
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva _____	11
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere _____	11
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak _____	11
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje _____	13
9.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke _____	16
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei; _____	17
11.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná _____	19
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete _____	21
13.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). _____	23
14.	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 _____	24
15.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei _____	26
16.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az	

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2010. 04. 15.

előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztató	26
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok	27
18. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	29
19. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma	29
20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	31
1. számú melléklet - Szolgáltatási Területek	32
2. számú melléklet - Adatforgalmi mérések módja	32
3. számú melléklet - Szolgáltatási Díjak	32
4. számú melléklet - Engedélyezett Használat Elvei	33
5. számú melléklet - Adatvédelmi tájékoztató	35
6. számú melléklet - Minőségi mutatók	42
7. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató	44

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató neve: FCS Group Kft.  
 Cégjegyzékszám: 13-09-104875  
 Adószám: 13570091-2-13  
 Székhely: 2330 Dunaharaszti Dózsa Gy. út. 49.

A továbbiakban: szolgáltató vagy FCS.

## 2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA

Telefonszám	kékszám: (40) 962-020, vagy (70) 33-88-33-8, vagy (24) 471-108
A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége	2330 Dunaharaszti Dózsa Gy. út. 49.
Postacím	2331 Dunaharaszti Pf. 127.
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	H-P 9:00-18:00 SZ 9-12
Internetes honlap	<a href="http://www.flynet.hu">http://www.flynet.hu</a>

## 3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján Internet-hozzáférési Szolgáltatásokat nyújt, amelyek az alábbi szolgáltatási csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által.

A dokumentumban szereplő árak tartalmazzák az ÁFA-t.

### 3.1. ÚJ ELŐFIZETÉSHEZ VÁLASZTHATÓ DÍJCSOMAGJAINK MIKROHULLÁMON KERESZTÜLI INTERNET ELÉRÉSRE

Az alábbi csomagok csak új előfizetés létesítésekor választhatóak. 2009. augusztus 1-től.

#### 3.1.1. Flynet T0

- Maximum 1Mbit/sec le 256kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 768 kbit/sec le és 256 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 2 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 2 400 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 1 900 Ft
- Kaució: 10000 Ft

### 3.1.2. Flynet T1

- Maximum 3 Mbit/sec le 640 kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 2300 kbit/sec le és 480 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj az első gépre 0 Ft, további gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 5 500 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 500 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 3 500 Ft
- Kaució: 10000 Ft

### 3.1.3. Flynet T2

- Maximum 6 Mbit/sec le 1280 kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 4500 kbit/sec le és 1000 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj az első gépre 0 Ft, további gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 6 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 5 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 900 Ft
- Kaució: 10000 Ft

### 3.1.4. Flynet T3

- Maximum 8 Mbit/sec le 2 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 6000 kbit/sec le és 1500kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj az első gépre 0 Ft, további gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 8 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 7 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 6 900 Ft
- Kaució: 10000 Ft

### 3.2. RÉGEBBI DÍJCSOMAGJAINK MIKROHULLÁMON KERESZTÜLI INTERNET ELÉRÉSRE

Ezek a díjcsomagok jelen pillanatban nem rendelhetőek. Az aktuális csomagokat az előző pontban részletezzük.

#### 3.2.1. Flynet mini

- Maximum 512kbit/sec le 128kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szűrt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 384 kbit/sec le és 128 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 3 400 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 2 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 2 500 Ft

#### 3.2.2. Flynet alap

- Maximum 1 Mbit/sec le 256kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szűrt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 768 kbit/sec le és 256 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 4 750 Ft

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 250 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 3 750 Ft

### 3.2.3. Flynet mid

- Maximum 1,5 Mbit/sec le 384kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 1125 kbit/sec le és 288 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 5 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 5 400 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 900 Ft

### 3.2.4. Flynet max

- Maximum 3 Mbit/sec le 640kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 2300 kbit/sec le és 480 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 9 200 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 8 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 7 900 Ft

### 3.2.5. Flynet top

- Maximum 6 Mbit/sec le 1280kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 4500 kbit/sec le és 1000 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 10 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 9 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 8 900 Ft

### 3.2.6. Flynet top+

- Maximum 8 Mbit/sec le 2 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 6000 kbit/sec le és 1500 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 4000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 11 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 10 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 9 900 Ft

### 3.2.7. Flynet Társ1

- Maximum 3 Mbit/sec le 640 kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 2300 kbit/sec le és 480 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 6000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 5 500 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 500 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 5 500 Ft

### 3.2.8. Flynet Társ2

- Maximum 6 Mbit/sec le 1280 kbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 4500 kbit/sec le és 1000 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- Csatlakozási és munkadíj gépenként 6000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 6 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 5 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 4 900 Ft

### 3.2.9. Flynet Társ3

- Maximum 8 Mbit/sec le 2 Mbit/sec feltöltési sebességű csatlakozás az Internetre, melyet szórt spektrumú összeköttetéssel valósítunk meg
- Garantált 6000 kbit/sec le és 1500 kbit/sec feltöltési sebesség.
- Korlátlan adatforgalom
- 3 db e-mail cím (200 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó belső cím)
- A szolgáltatás átadása technikai lehetőségeink függvényében PPPoE, vagy TCP/IP
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja
- Csatlakozási és munkadíj gépenként 6000 Ft.
- A szolgáltatás havi díja határozatlan időtartamú szerződés esetén: bruttó 8 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja egy éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 7 900 Ft
- A szolgáltatás havi díja két éves Hűségnyilatkozat megkötése esetén: bruttó 6 900 Ft

## 4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

### 4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

#### 4.1.1. Szerződéskötési kötelezettség

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

Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

#### 4.1.2. Írásbeli szerződéskötés

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2010. 04. 15.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

#### 4.1.3. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a [www.flynet.hu](http://www.flynet.hu) honlapon érhetők el.

#### 4.1.4. Előre fizetett szolgáltatások

Az előre fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető a regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével erősíti meg a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazol.

### 4.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás a mikrohullámú hálózaton megvalósított szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 62.20.18), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. A szélessávú mikrohullámú Internet hozzáférés módja a Szolgáltatónál a 2,4 GHz-en és 5,4 GHz-en működő mikrohullámú hálózati hozzáférés lehet.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a szolgáltató között mikrohullámú hálózati kapcsolat kiépítése szükséges. Szolgáltató az előfizetés időtartamára biztosítja a kapcsolódáshoz szükséges Hálózati eszközt, Antennát és a hozzá kapcsolódó kábelt, amely a szolgáltató tulajdonát képezi. A kiépítésnek egyszeri díja van, amelyet a szolgáltatás csomagok leírása tartalmaz.

A szolgáltatás igénybevételének további feltétele egy előzetes műszaki vizsgálat és mérés, amelyet Szolgáltató ingyenesen végez el a kiépítendő végpont helyszínén. A szolgáltatás csak abban az esetben vehető igénybe, ha a vizsgálat eredménye megfelel a műszaki kiépíthetőség feltételeinek.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

### **4.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI**

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú Mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Szolgáltató képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az Előfizető az Ügyfélszolgálati Irodákban, vagy a telefonos ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

### **4.4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB KORLÁTJAI**

A Szolgáltató a hálózatának, Előfizetőinek valamint az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megővésének és biztonságának érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

## **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVA**

A Szolgáltató vállalja, hogy az igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## **6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE**

A szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat a jelen Általános Szerződési Feltételek 6. számú Melléklete tartalmazza.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

### **7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA**

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- A) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- B) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- C) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint a képviselő neve;
- D) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- E) az igényelt Internet-hozzáférési Szolgáltatás;
- F) megkötés időtartama;
- G) igénybejelentés, helye, ideje;

## 7.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

## 7.3. A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, A SZERZŐDÉS TARTAMA

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

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

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

## 7.4. HŰSÉGNYILATKOZAT

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb feltételeket biztosít az Előfizető számára, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- A) amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- B) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- C) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez;
- D) amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- E) amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és köteles a nyilatkozat lejártáig esedékes fennmaradó összeget egy összegben a szerződés felmondásakor a Szolgáltatónak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratára előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

### **8.1. A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSI JOGA**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- A) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- B) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- C) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- D) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
  - a) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;
  - b) új szolgáltatási csomagok bevezetése;
  - c) a szolgáltatási terület növekedése.

Azzal, hogy– amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását;

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

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles a jelen ÁSZF 19. pontjában meghatározott módon való közzététellel tájékoztatni, az alábbi tartalommal:

- A) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- B) a módosítások lényegének rövid leírása

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- C) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- D) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- E) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- F) a módosítás indokolása
- G) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## **8.2. AZ ELŐFIZETŐT, IGÉNYLŐT AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK**

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetmény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, vagy az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

## **8.3. AZ EGYSZERI DÍJ FIZETÉSÉHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI**

### **8.3.1. Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatással, illetőleg megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

Ha a csatlakozáshoz szükséges műszaki feltételek fennállnak, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési díj mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

### 8.3.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösrre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatók arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.

Az átírási díj mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

### 8.3.3. Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Az új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyhoz, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

#### **8.3.4. Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

### **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

#### **9.1. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS SZABÁLYAI**

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen – egyéni előfizető esetében – maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizető e-mail címét, webtárhelyét, IP cím tartományát – az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### **9.2. SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

#### **9.3. FELEKTŐL FÜGGETLEN OKOK MIATTI SZÜNETELÉS**

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, áramszünet...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett,

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### **10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI;**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

A) Amennyiben az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtarozást kiegyenlíti és erről megfelelő igazolást mutat be, illetve a díjtarozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

B) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

a) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

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

c) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- d) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :
- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
  - ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
  - iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
  - iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- e) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
  - iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
  - iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

C) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

D) Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által—a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint—választott közvetítő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **11.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI**

- A) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- B) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- C) Szolgáltatói rendes felmondással;
- D) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- E) egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- F) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- G) a felek közös megegyezésével;

### **11.2. ELŐFIZETŐI FELMONDÁS**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül – 8 (nyolc) napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

### **11.3. SZOLGÁLTATÓI FELMONDÁS**

#### **11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt**

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően – legalább 8 napos határidő kitűzésével – írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- A) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- B) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- C) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése – jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

### **11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

### **11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- A) a felmondás indokát, és
- B) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- C) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. bridge) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető a kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, az Egyéni Előfizetői szerződésben meghatározott eszköz értékének megfelelő összegű megtérítési díjat megfizetni.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint tesz lehetővé.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató munkaidőben hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- A) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- B) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- C) a hibajelenség leírását;
- D) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- E) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- F) a hiba okát;
- G) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- H) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, folyamatvezérlőben archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosának (használójának) hozzájárulása szükséges, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon,

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 6. számú Melléklet tartalmazza.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát 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 időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

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

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja – jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVA:	2010. 04. 15.

### 13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az előfizetői panasz („Panasz”) olyan - hibabejelentésnek nem minősülő - nyilatkozat, amelyben az előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban és /vagy az általános szerződési feltételekben foglaltaknak.

Az előfizetői bejelentés („Bejelentés”) olyan - előfizetői panasznak nem minősülő - észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igényelőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a bejelentés módjának megfelelő módon a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, –úgy a válaszát írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy 15 napon belül kézbesíti részére.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között – a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

A) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

B) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

#### **14. 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 MÓDJÁ**

##### **14.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- A) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi nem rendelkező végberendezés okozta;
- B) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- C) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- D) a hibát nem jelentették be;
- E) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- F) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- G) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### **14.2. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a szolgáltató hálózatára való csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

#### **14.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

##### **14.3.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták**

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

##### **14.3.2. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Hírközlési Hatóság**

(A területi igazgatóságok címét lásd 18. pont).

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

### **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

(A területi szervek címét lásd 18 pont).

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Pest Megyei Bíróság illetékességének.

## **15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a mikrohullámú hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

## **16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS**

### **16.1. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE**

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

### **16.2. A FELHASZNÁLÓNEVEK, VALAMINT JELSZAVAK KEZELÉSE**

A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- A) a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
- B) a szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez e jelszavakat beállítja, és ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét
- C) a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. Amennyiben az Előfizető ezt a cserét elmulasztja akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

A felhasználói neveket, és jelszavakat a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn az Előfizető számára – ideértve a szolgáltatás szünetelésének időtartamát is. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk – mint korlátos erőforrások - a Szolgáltató által törlésre kerülnek.

## **17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- A) egyszeri díjak, valamint
- B) havi díjak

### **17.1. SZÁMLÁZÁS GYAKORISÁGA**

A szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

Alap esetben a számlázás történhet havonta, félévente és évente, attól függően, hogy az előfizető milyen számlázási gyakoriságot igényel.

A Szolgáltató a számlákat az előfizetők számára a tárgyhónap 10. napjáig eljuttatja.

Amennyiben az előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kéreésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 17.2. SZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

## 17.3. A DÍJKIEGYENLÍTÉS HATÁRIDEJE

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, s az előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően legkésőbb a tárgyhoz 10. napjáig kötelesek megfizetni a Szolgáltató számára.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

## 17.4. FIZETÉSI MÓDOK

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézeteken keresztül egyenlítheti ki számláit.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- A) a régebben lejárt tartozás;
- B) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- C) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az előfizető döntésétől függő egyébkénti túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámához rendelt, egy ún. előfizetői folyószámlán tartaja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonásra kerül az előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

### 17.4.1. Készpénzes fizetési módok

- A) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- B) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- C) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

### 17.4.2. Pénzügyintézeteken keresztül történő fizetési módok

- A) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.

B) az előfizető részéről banki átutalással;

C) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A B) és C) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetőleg az A) pont esetében a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

## 17.5. KÉSEDELMI KAMAT

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

## 17.6. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK SZÁMÍTÁSA

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

## 18. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## 19. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA

### 19.1. NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG ELÉRHETŐSÉGEI

*Központi Hivatal*

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság*

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság*

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatóság*

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Igazgatóság*

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság*

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatóság*

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

*Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala*

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25; Telefon:4577-141; Telefax: 4577-105

**19.2. TERÜLETI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK***Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,

*Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,

*Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,

*Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,

*Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873

*Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577

*Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151

*Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,

*Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,

*Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,

*Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

*Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

*Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,

*Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603

*Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

## **20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

### **20.1. KÖZZÉTÉTEL**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- A) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- B) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- C) amennyiben az Előfizető igényli postai úton;
- D) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot;

### **20.2. ÉRTEŚÍTÉS**

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- A) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- B) Elektronikus levélben; vagy
- C) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

A B) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazásának előfeltétele, hogy az Előfizető nyilatkozzon annak elfogadásáról.

A C) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 1. számú melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK

Szolgáltató ebben az ÁSZF-ben leírt szolgáltatásait Dunaharaszti, Taksony városokban és Budapest XXIII. Kerület (Soroksár) és körzetében nyújtja Előfizetői számára.

## 2. számú melléklet - ADATFORGALMI MÉRÉSEK MÓDJA

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Mivel jelen ÁSZF-ben leírt szolgáltatások korlátlan adatforgalomra érvényesek, ezért a forgalom mérése nem történik folyamatos jelleggel, de bizonyos esetekben szükséges lehet – pl. Spam küldés gyanúja esetén.

## 3. számú melléklet - SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

### 1. SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

A jelen ÁSZF-ben leírt szolgáltatásokról és a díjakról a leírás a 3. fejezetben található.

### 2. CSATLAKOZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ OPCIONÁLIS TÁJÉKOZTATÓ DÍJAK

A csatlakozási díj egy számítógép bekötését tartalmazza: tetőkibúvó, árbóc, vagy fali konzol, antenna, koax kábel, a hálózati eszköz és az a hálózati (UTP) kábel.

További gépek csatlakoztatása lehetséges 4000 Ft/csatlakozás áron.

### 3. TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

Megnevezés	Bruttó díj
Szerződés megszüntetése/leszerelési díj	10.000.-Ft
Szerződés módosítás/Átírás	2.500.-Ft
Áthelyezés	10.000.-Ft
Visszakapcsolás	5.000.-Ft
Korlátozás feloldása	5.000.-Ft
Szünetelés esetén csökkentett díj	A szolgáltatás díjának 30%-a.
Egyedi DNS domain név regisztráció és karbantartás	1000.-Ft/hó
WEB oldal elhelyezése <sup>1</sup>	1000.-Ft/hó
A szolgáltatáson kívül igényelt E-mail cím	280.-Ft/hó/db
1 GB E-mail tárhely	300.-Ft/hó/E-mail
Fix IP-cím <sup>2</sup>	1000.-Ft/hó

<sup>1</sup> A hozzáférésre lehetőség van vagy <http://www.flynet.hu/egyediazonosito>, vagy egyedi DNS domain név alapján.

<sup>2</sup> Külön szolgáltatásmegjelölés és felelősségvállalási nyilatkozat kitöltésével

## 4. KISZÁLLÁSI DÍJAK

Szolgáltató hibáján kívül eső kiszállás díja bruttó 4000 Ft/alkalom.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 4. számú melléklet - ENGEDÉLYEZETT HASZNÁLAT ELVEI

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

### 1. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK SZEREPE

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

### 2. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK ALAPELVE

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### 3. ÁLTALÁNOS HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK

- 3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
- 3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
- 3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- 3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

- 3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- 3.8. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.
- 3.9. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- 3.10. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.11. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.12. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.13. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- 3.14. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

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

#### **4. AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK**

- 4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- 4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- 4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- 4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért,

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

- 4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- 4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## 5. A KAPCSOLATTARTÁS IRÁNYELVEI

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

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

## 6. AZ OSZTOTT ERŐFORRÁSOKRA VONATKOZÓ IRÁNYELVEK

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

## 7. A HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK MÓDOSÍTÁSA

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

## 5. számú melléklet - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

### 1. AZ ELŐFIZETŐK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE, A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

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

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

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

## 2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- 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 hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

## 3. A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

**személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

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

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

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

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

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

#### 4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

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

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama*
az előfizető neve (cégszerűmegnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	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. 129. § (6) bekezdés c) pontja	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 lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

		figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, 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	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, 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	Eht. 157. § (2) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.



## 5. A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ELŐÍRÁSAI

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

A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett 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 elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## 6. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ GYAKORLATA

A szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

### 6.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételekben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### 6.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése, ügyfélazonosítás

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

Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

### 6.3. Szerződésmódosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebb részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

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

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

### 6.4. Reklamáció kezelés , hibabejelentés

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

### 6.5. Követelés behajtás

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

## 7. KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)

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

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

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

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

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

A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a *250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben* foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

## 8. ELŐFIZETŐI ADATOK NYILVÁNOSSÁGA

A szolgáltató jogosult az előfizető nevének használatára bármilyen reklám vagy hírverési célból.

## 9. EGYEBEK

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

## 6. számú melléklet - MINŐSÉGI MUTATÓK

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer megkeresési modulja szolgáltatja	≤30 nap	≤15

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer megkeresési modulja szolgáltatja	≤4 munkanap	≤2 munkanap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibamérési modulja szolgáltatja	≥90%	≥98%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	- az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	- a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibamérési modulja szolgáltatja	≤36,5 nap /év	≤7,3 nap /év
Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés	- az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	- a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer megkeresési modulja szolgáltatja	≤36,5 nap /év	≤7,3 nap /év

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Garantált le- és feltöltési sebesség	- az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 90%-ban garantált	- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatója	Csomag maximál sebességének 75%-a	Csomag maximál sebességének 90%-a
Bit hibarány hozzáférési vonalanként	- A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.	- a mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatója	n/a	n/a *
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	Ügyfélszolgálati időben bejövő hívásokra való reagálás ideje	Nem fogadott hívások naplózása	90	95

\* Nem értelmezhető a hibákat automatikusan javító technológia miatt, így a bithiba arányt az NHH vonatkozó kézikönyve alapján 0-nak kell tekinteni.

## 7. számú melléklet - ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

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

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

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.

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

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a csatlakozás rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

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

PROJEKT:	FLYNET INTERNET SZOLGÁLTATÁS - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	VERZIÓ:	10.0
KÉSZÜLT:	2006. 01. 24.	MÓDOSÍTVÁ:	2010. 04. 15.