A

RubiCom Távközlési Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

INTERNET

HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

IGÉNYBEVÉTELÉRE

Érvényesség kezdete: 2010.11. 01.
Utolsó módosítás: 2010.09. 13.
Készült: 2005. 10. 01.

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató neve, székhelye 4

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálata, internetes honlapja 4

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása 5

3.1. Fogalmak és általános előírások 5

3.1.1. Fogalmak 5

3.1.2. A szolgáltatás nyújtásának alapelvei 5

3.1.3. Általános előírások 6

3.2. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását: 6

3.2.1. SZJ 64.20.16.0 – országos közcélú adathálózati szolgáltatás 6

3.2.2. SZJ 64.20.18.0 –Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás 7

4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 8

4.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése 8

4.1.1. Az Előfizetői Szerződés írásban történő megkötése 8

4.1.2. Az igénylőlap elbírálása 8

4.1.3. Az Igénylő szerződéskötési ajánlatát a Szolgáltató jogosult visszautasítani 8

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. 8

4.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai. 9

4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének lehetősége 9

4.2.2. A szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja) 11

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje(célérték) 11

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás 11

6.1. Rendelkezésre állás 11

6.2. A rendelkezésre állás számítási módja 12

6.3. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése 12

6.4. A minőségi célértékek értelmezése 12

6.5. A minőségi célértéktől való eltérés 13

6.6. Minőségi célérték miatti előfizető vita 13

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak. 13

7.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 13

7.1.1. Természetes személy Előfizető („egyéni Előfizető”) esetén: 13

7.1.2. Nem természetes személy Előfizető („üzleti/intézményi Előfizető”) esetén: 14

7.1.3. Valamennyi Előfizető esetén: 14

7.1.4. Adatok igazolása 14

7.1.5. Egyéni Előfizető esetén 14

7.1.6. Intézményi/üzleti Előfizető esetén 14

7.1.7. Adatkezelési nyilatkozat 15

7.1.8. Ráutaló magatartás 15

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte 15

7.2.1. Az előfizetői jogviszony írásban történő létrejötte 15

7.2.2. Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte 15

7.2.3. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vállalja, hogy 15

7.2.4. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi 16

7.3. A legrövidebb szerződéses időszak 16

8. Az Előfizetői Szerződés módosítása 16

8.1. Az egyedi Előfizető Szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei 16

8.1.1. A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés) 16

8.1.2. Számlázási cím módosítása 17

8.1.3. Változás az Előfizető előfizetői minőségében 17

8.1.4. Változás az Előfizető személyében (átírás, névátírás) 18

8.1.5. Az érvényben lévő Internet csomag változtatása (csomagváltás) 18

8.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető tájékoztatása 19

8.3. Az Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok 20
8.4. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai 21
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése 21
9.1. A szünetelés esetei 22
9.1.1. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 22
9.1.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett okból 22
9.1.3. Az előfizetői pont áthelyezése 23
9.1.4. Vis maior (előre nem látható és el nem hárítható külső ok) 23
9.1.5. Mindkét Fél érdekkörén kívül álló okból 24
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei 25
10.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei 25
10.2. A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése 26
11. Az Előfizetői Szerződés megszűnése 26
11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei 26
11.2. Az Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről 27
11.2.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása 27
11.2.2. Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása 27
11.2.3. Az Előfizetői Szerződés felmondása ÁSZF módosulás miatt 27
11.2.4. Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai az Előfizetői Szerződés szerint 27
11.2.5. Kihelyezett távközlő berendezés visszaszolgáltatása 27
11.3. Az Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről 28
11.3.1. Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása az Előfizető szerződésszegése esetén 28
11.4. Fizetési kötelezettség az Előfizetői Szerződés megszűnése esetére 29
11.5. Leszerelés 29
12. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele, a hibaelhárítás folyamata 30
12.1. Hibabejelentés 30
12.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete 32
12.3. A hiba behatárolása, a hibaelhárítás folyamata, a vállalt hibaelhárítási célértékek 32
12.4. Kötbér hibaelhárítás esetén 33
12.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése 33
12.6. A hibabejelentések megőrzése, tárolása 33
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése 34
13.1. Az ügyfélszolgálat működése 34
13.2. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése 34
13.3. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője 36
Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK) 37
14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 37
A Szolgáltató felelőssége 37
14.1. Késedelmi kötbér 38
14.1.1. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel: 38
14.1.2. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat nem számít fel: 38
14.1.3. Késedelmi kötbér az áthelyezés, átírás késedelme esetén 38
14.2. Minőségi kötbér 39
14.2.1. A fizetendő kötbér mértéke 39
14.3. Kötbér hibaelhárítás esetén 39
14.4. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése 39
14.5. Kártérítés 39
14.6. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése 40
14.7. Kártérítési igények intézése 40
14.8. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 41
14.8.1. Hibás teljesítés 41
14.8.2. Kártérítés 42
15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 42
15.1. Alapvető követelmények 42
15.1.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog 42
15.1.3. Saját eszközök karbantartása 42
15.1.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele 42

15.1.5. Tápellátás biztosítása 43
15.1.6. Ellenőrzés, karbantartás 43
15.1.7. Mentesülés a felelősség alól....43
15.1.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség 43
16. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége a szolgáltatás használatával kapcsolatban....44
16.1. Az Előfizető felelőssége....44
16.1.1. Az Előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos felelőssége....44
16.1.3. Az Előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért....44
16.1.4. Biztonság 44
16.1.5. Jelszó titok és védelem 45
16.1.6. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető jelszavak használata....45
16.2. A Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért....45
16.2.1. Általános felelősségi szabályok 45
16.2.2. A felelősség alóli mentesülés esetei....45
16.3. Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő –szolgáltatásról 47
17. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, a Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás 49
18. Az előfizetői szolgáltatások díja....49
18.1. Általános fogalmak 49
18.2. Egyszeri díjak....50
18.3. Rendszeres díjak 52
18.4. A díjfizetés és számlázás módja 52
18.4.1. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint....52
18.5. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások 56
18.6. Vagyoni biztosíték....56
18.7. A díjazás és számlázás alapelvei 57
19. Vegyes rendelkezések 58
A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége, az Előfizetők tájékoztatásának módja....58
20. A felügyeleti szervek címe, elérhetősége 59
21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége....60
1. SZ. MELLÉKLET....61
2. SZ. MELLÉKLET....66
3. SZ. MELLÉKLET....69
4. SZ. MELLÉKLET....73
5. SZ. MELLÉKLET....77
6. SZ. MELLÉKLET....90
7. SZ. MELLÉKLET....92

1. A Szolgáltató neve, székhelye

A Szolgáltató neve:	**RubiCom Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
A Szolgáltató neve röviden:	**RubiCom Zrt.**
A Szolgáltató székhelye:	1144 Budapest, Rátót utca 18-20.

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálata, internetes honlapja

Az ügyfélszolgálat címe:	**7. sz. melléklet**
Nyitvatartási idő:	**7. sz. melléklet**
	Telefonszám: **7. sz. melléklet**
	Mobil: **7. sz. melléklet**
Telefax:	**7. sz. melléklet**
Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:	hétköznapokon 9.00-17.00 óráig
	(ezen kívül üzenetrögzítő)
Hibabejelentés:	Helpdesk: minden nap 8.00-22.00
Elektronikus ügyfélszolgálat, e-mail:	info@rubicom.hu
Honlap:	http://www.rubicom.hu

Amennyiben valamely tájékoztatást a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán köteles közzétenni, úgy ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, illetve internetes honlapján közzéteszi, továbbá
b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

Az ügyfélszolgálati irodákban az előfizetőnek módjában áll személyesen, telefonon vagy elektronikus úton a személyes ügyintézéshez időpont egyeztetése.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. Fogalmak és általános előírások

3.1.1. Fogalmak

Szolgáltató: a RubiCom Zrt., amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3.2. pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Előfizető: az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatást megrendelő és igénybevevő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a szolgáltatást.

Üzleti/Intézményi Előfizető: egyéni Előfizető kivételével valamennyi Előfizető.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott, a 3.2. pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: a szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

3.1.2. A szolgáltatás nyújtásának alapelvei

A Szolgáltató és az Előfizető (a továbbiakban együttesen: „Felek”) a jelen Általános Szerződési Feltételektől az egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

3.1.3. Általános előírások

Felek az Előfizetői Szerződést írásban, vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Az Előfizetői Szerződés az Általános Szerződési Feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni.

A természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szolgáltatást *egyéni Előfizetőként* vagy *nem egyéni Előfizetőként* (Üzleti/Intézményi előfizető) kívánja igénybe venni.
A nyilatkozatot írásban kell megtenni; a nyilatkozat megtehető legkésőbb az egyedi Előfizetői Szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével, az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg.

Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot – az átírás szabályai szerint – írásban bármikor módosíthatja.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés a Felek között írásban jött létre, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát, az Általános Szerződési Feltételek Kivonatát Előfizető részére átadja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről.

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 21. pontban foglaltak szerint, ügyfélszolgálatán közzéteszi.

3.2. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

3.2.1. SZJ 64.20.16.0 – országos közcélú adathálózati szolgáltatás

a) dedikált hírközlési vonalon (bérelt vonal)

3.2.2. SZJ 64.20.18.0 –Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás

a) VLAN-on keresztül, EOC-n keresztül, wireless (vezeték nélküli) kapcsolattal, illetve kihelyezett távközlő berendezésen keresztül
b) E-mail szolgáltatás;
c) Domain név szolgáltatás;
d) Web hosting szolgáltatás.

A szolgáltatások részletes leírását az **1. számú melléklet** tartalmazza.

4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

4.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése

4.1.1. Az Előfizetői Szerződés írásban történő megkötése

Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlatot az „Igénybejelentő lap" megnevezésű űrlap kitöltésével lehet megtenni. Az űrlap a Szolgáltató ügyfélszolgálatán található. Az ajánlatot a leendő Előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az ajánlatot a Szolgáltatónak címezve visszaküldeni (telefaxon, postai úton, személyesen).

4.1.2. Az igénylőlap elbírálása

Az Igénylő által eljuttatott Igénybejelentő lapot a Szolgáltató elbírálja, és amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az Előfizetői Szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy a Szolgáltató az ajánlatot elutasítja. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri az Igénylőt ajánlata megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlattétel időpontjának.
Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 60 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

Az ajánlattétel kézhezvételét követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti az Igénylőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az Előfizetői Szerződést megkötni.

Az Igénylő az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely az Igénylő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

Abban az esetben, ha a kábeltelevíziós hálózat kiépítése is szükséges az Igénylőnél, akkor a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek díjszabásában meghatározott kábeltelevíziós egyszeri csatlakozási díj fizetése is szükséges.

4.1.3. Az Igénylő szerződéskötési ajánlatát a Szolgáltató jogosult visszautasítani.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíti, továbbá az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt értesíti.

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja, különösen ha
- a kiépíteni kért hozzáférési pont a vételkörzetén kívül esik, vagy ha az adott területen az nem építhető ki
- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, vagy azzal kapcsolatosan keletkező díjtartozása van
- egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van
- a korábban fennálló Előfizetői Szerződést jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 1 éven belül mondták fel
- a szolgáltatók közös adatbázisának adatai szerint az Előfizető számlatartozása miatt bármely elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben felfüggesztette, vagy bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, az ajánlattevő, illetve Előfizető károkozás lehetőségének fennállta mellett bármely távközlési szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított, vagy érvénytelen)
- a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani. Ezek például a nem megfelelő konfigurációjú előfizetői számítógép rendelkezésre állása, illetve ennek hálózatra csatlakozásának (hálózati illesztő, hálózati programok installációjának) megakadályozása az Előfizető részéről.

A Szolgáltató továbbá jogosult az igénybejelentés elutasítására akkor is, ha:

a) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármely egyéb szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban lejárt követelése áll fenn,
b) az Igénylőnek a Szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármilyen korábbi szerződését jogszabályban megjelölt felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző 6 hónapon belül mondták fel.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai.

A VLAN, az EOC és a kihelyezett távközlő berendezéssel történő szolgáltatás kizárólag azon a területen vehető igénybe, ahol a Szolgáltató kiépítette a saját távközlési hálózatát, illetve a wireless (vezeték nélküli) hálózat szolgáltatásait Magyarországon bárhol igénybe vehető. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégítik ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének - amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. A Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja az előfizetőt.

4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének lehetősége

A Szolgáltató a VLAN, az EOC szolgáltatását azon területeken nyújtja, ahol saját hálózattal rendelkezik.

A Szolgáltató a wireless (vezeték nélküli) szolgáltatást vezeték nélküli hálózaton nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont

szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró környezeti tényezők. (pl. növényzet) Arról, hogy az igénylő által megadott telepítési címen a Rubicom Zrt. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására, minden esetben a helyszíni műszaki felmérés alkalmával tud tájékoztatást nyújtani.

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

Kihelyezett távközlő berendezéses (kábelmodem) hozzáférés
Az Előfizetők az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatási csomagokat többnyire kábeltelevíziós hálózaton keresztül vehetik igénybe, amennyiben a kábeltelevízós hálózat műszaki állapota alkalmas az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatások nyújtására.
A kábeltelevíziós hálózatra kihelyezett távközlő berendezés csatlakozik, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy vagy az Előfizető számítógépébe helyezett Ethernet (10 Base-T, IEEE 802.3) adapter, vagy USB port segítségével az IP szolgáltatás megjelenhessen. A kihelyezett távközlő berendezések meg kell felelnie az alábbi alapvető követelményeknek:
Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

a) az Előfizető és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül
b) Az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

a) A távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra
b) Arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében és ne használja helytelenül a távközlő hálózatok erőforrásait, amellyel a szolgáltatás elfogadhatatlan korlátozását idézné elő.

Az előfizetői végberendezés az Előfizető által a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott eszköze (leginkább számítógép, de lehet pl. router, tűzfal, stb.). A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimálisan ajánlott hardver és szoftver követelményekről. Az előfizetői végberendezéssel kapcsolatban Szolgáltatót egyéb kötelezettség nem terheli.

A szolgáltatás átadásához szükséges eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik (a hálózati elemek és a kihelyezett távközlő berendezés) és ezek beszerzését a Szolgáltató végzi.

Az analóg kábeltelevíziós hálózatot (amely lehet tisztán koaxiális kábelre épülő, vagy HFC: Hibrid Fiber Coax rendszerű) használja fel a szolgáltatás. Az átvitel két frekvencia sávot használ a kétirányú kommunikáció megvalósítására. Szolgáltató az Előfizetők irányába (letöltési – downstream) 47-860 MHz vagy 65-860 MHz-es sávok, a fejállomás irányába (feltöltés – upstream) pedig az 5-30 MHz vagy 5-60 MHz-es sávok használatát biztosítja.
A rendszer aszimmetrikus átviteli sebességgel rendelkezik, mivel felfelé a kisebb sebességet igénylő kérések, lefelé a nagyobb sávszélességet igénylő letöltések mennek.

Szolgáltató letöltési frekvencián 6-8 MHz sávszélességű, 64-QAM vagy 256 QAM digitális modulációs eljárásokat használ, 27-44 Mbit/sec bruttó adatátviteli sebességekkel, mely az összes egyidejűleg letöltő Előfizető közt oszlik meg.

Szolgáltató feltöltési frekvencián 200 kHz – 6400 kHz sávszélességű csatornákon QPSK vagy 16-128 QAM digitális modulációs eljárást használ 0,6 Mbit/sec – 20 Mbit/sec bruttó adatátviteli sebességekkel, mely az összes egyidejűleg feltöltő felhasználó közt oszlik meg.
A rendszer működése DOCSIS 1.0, 1.1., vagy 2.0-es szabvány alapján működik, mely végpontjaiban transzparens TCP/IP átvitelt biztosít.

A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

4.2.2. A szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)

A szolgáltatás területi kiterjedését a fenti 4.2.1. pont függvényében a Szolgáltató határozza meg. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje(célérték)

A létrejött Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató - a Felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás hozzáférési pontot, amelyen az Előfizető a szolgáltatást az Előfizetői Szerződés tartama alatt igénybe veheti.
A hozzáférési pont a meglévő, vagy létesítendő koaxiális kábelhálózat legelső megszakítási, vagy elosztási pontjába felszerelt internetes leválasztó eszköz adatkimeneti csatlakozója. Szolgáltató az Előfizető igénye esetén - ezen felül - biztosít egy számítógép ellátásához szükséges, maximum 10 m csatlakozó kábelt Előfizető részére.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás

6.1. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az adott szolgáltatásra vonatkozó, a mindenkor hatályos jogszabályokban és szabványokban (különösen az MSZ 11458/2-87, MSZ-EN 50083-7, MSZ-EN50083-7A, MSZ-EN 50083-8, Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000 IT; MSZ EN 60603-7:2000; DARPA INTERNET PROGRAM PROTOCOL SPECIFICATION September 1981; RFC 793 TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL) meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 98%-ában. A rendelkezésre állást az Előfizetői hozzáférési pont és a Szolgáltató hálózatának központja közötti kapcsolatra kell érteni. A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített előfizetői hozzáférésig terjed, ezen a ponton köteles Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak

megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.
A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje nem lehet kevesebb az elvi rendelkezésre állási idő 98%-ánál.

6.2. A rendelkezésre állás számítási módja

$$1- \frac{\text{Összes, hibásan teljesített órák száma*}}{8760 \times \text{Előfizetők száma}}$$

* Számítás módja: A Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő egyenlő az összes hibásan teljesített órák számával.

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

a) Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
b) vis maior miatt történt,
c) a Szolgáltató érdekkörében kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) történt.

illetve,

a) a szüneteltetés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
c) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét,
d) a rendelkezésre állás számításánál korlátozottan – a felróhatóság függvényében - kell figyelembe venni a bérelt hálózatokon jelentkező hibákat.

A rendelkezésre állás számításakor az adott Előfizető esetében a hibásan teljesített időt súlyozni kell a szolgáltatás kimaradás, illetve minőségromlás által érintett rész százalékával. Az Előfizető számára elérhető (előfizetett) teljes szolgáltatás százalékos értéke 100. A súlyozásban a Szolgáltató nem különbözteti meg az egyes forrásirányokat.

6.3. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve
d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően szubjektív és/vagy objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző berendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

6.4. A minőségi célértékek értelmezése

a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.
b) A paraméter megfelelőségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) csatorna legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.
c) A szolgáltatás megfelelőségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfelelőségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

6.5. A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. E célértéket a Szolgáltató külön köteles a pontos megnevezéssel és tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő szolgáltatás minőség esetén tehet.

6.6. Minőségi célérték miatti előfizető vita

Ha az előfizetői panasz miatti lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértéknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségét – a 2. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj- a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelehető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, a Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik.

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak.

7.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az írásban megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésnek legalább a következő Előfizetői adatokat kell tartalmaznia:

7.1.1. Természetes személy Előfizető („egyéni Előfizető”) esetén**:**

a) az Előfizető neve (születési név is);
b) az Előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
c) az Előfizető születési helye és ideje;
d) ha az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető törvényes képviselőjének a fenti a)-d) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

7.1.2. Nem természetes személy Előfizető („üzleti/intézményi Előfizető") esetén:

a) az Előfizető cégneve;
b) az Előfizető székhelye;
c) az Előfizető cégjegyzékszáma;
d) az Előfizető bankszámlaszáma;
e) kapcsolattartó személy(ek) megnevezése, elérhetősége.

7.1.3. Valamennyi Előfizető esetén:

A 7.1.1. és 7.1.2. pontokban meghatározott adatokon mindkét előfizetői körbe tartozó előfizető esetén:
a) a szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe;
b) telefonszám;
c) napközbeni elérhetőség;
d) számlaküldési cím;
.

Az egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

7.1.4. Adatok igazolása

Az Előfizető a 7.1. pontban megjelölt adatokat az alábbi okmányok eredeti példányával vagy hiteles másolatával köteles az Előfizetői Szerződés megkötésekor igazolni:

7.1.5. Egyéni Előfizető esetén

a) személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok közül két különböző irat (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány, lakcímkártya)

Korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az Előfizető törvényes képviselője köteles a fenti iratok bemutatására.

7.1.6. Intézményi/üzleti Előfizető esetén

a) cégkivonat (30 napnál nem régebbi) illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat)
b) aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány)

7.1.7. Adatkezelési nyilatkozat

Az Előfizető a 16.2. pont szerinti személyes adatainak kezeléséről az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg – az Előfizetői Szerződés részét képező - Adatkezelési Nyilatkozat kitöltésével nyilatkozik .

7.1.8. Ráutaló magatartás

A fenti adatok Szolgáltató általi kezelése, illetve az Előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

7.2.1. Az előfizetői jogviszony írásban történő létrejötte

Előfizetői jogviszony a Felek között olyan módon jöhet létre írásban, hogy

a) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve Szolgáltató üzletkötője által, a Felek az „Igénybejelentő lap" nyomtatvány (ajánlat) alapján, az egyedi Előfizetői Szerződést személyesen megkötik; vagy
b) az egyedi Előfizetői Szerződést - illetve amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében egyedi Előfizetői Szerződést nem alkalmaz, úgy a megrendelőlapot - az Előfizető a Szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva telefaxon, postai úton vagy elektronikus aláírással hitelesített e-mailen visszajuttatja, és azt a Szolgáltató aláírja.

7.2.2. Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte

Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással jön létre, ha az Előfizető a Szolgáltatónak a 3. pontban megjelölt szolgáltatását igénybe veszi.

7.2.3. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vállalja, hogy

a) Az ingatlanán (vagy egyéb érdekkörén) áthúzódó vagy azon elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonát vagy érdekeltségét képező info-kommunikációs hálózat tartozékait a tőle elvárható gondossággal kezeli. E kötelezettségéért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik.
b) Szolgalmi jogot enged a Szolgáltató részére az info-kommunikációs hálózat tartozékainak tulajdonán (ingatlanán) történő elhelyezése és átvezetése céljából.
c) Amennyiben kezdeményezésére a nevezett ingatlanon vagy érdekkörében átépítés, felújítás, vagy egyéb olyan beavatkozás történik, amely az info-kommunikációs hálózat áthelyezését, kiváltását indokolja (akár ideiglenesen, akár véglegesen) úgy annak költségeit az Előfizető köteles viselni.
d) Biztosítja ingatlanában vagy érdekkörében a közös helyiségek zárhatóságát és a Szolgáltató vagy megbízottja részére az akadály nélküli hozzáférést, ezzel saját vagyonának védelmét.

7.2.4. Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi

a) a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglaltakat,
b) hogy az info-kommunikációs rendszerben tulajdonjogot nem szerez,
c) hogy az Előfizetői Szerződés csak saját célra engedélyezi a szolgáltatás felhasználását, nem jogosít fel a szolgáltatás további értékesítésére (különösen nem vendéglátó, szállodai, internet-elérést biztosító szolgáltató egységekben, vagy ún. internet kávézókban). Ilyen igény esetén a felhasználás – eltérő feltételek szerint – csak külön szerződés alapján lehetséges,
d) a szolgáltatás átadási pontra csatlakozó előfizetői végberendezés(ek) konfigurálása, installálása nem a Szolgáltató feladata, sem az esetleges változtatások esetén, sem az üzemeltetés során,
e) hogy a szolgáltatás átadási pontja – amennyiben erről az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik – a kábelmodem Ethernet vagy USB interfésze. Az Előfizető rendszerén ezek után elhelyezkedő elemek megfelelő működéséért a Szolgáltató nem felelős.

7.3. A legrövidebb szerződéses időszak

Az Előfizetői Szerződés a választott csomagtól függően határozott, vagy határozatlan időtartamra jön létre.
A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés időtartama 1 hónapnál rövidebb nem lehet. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat.
Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén, amennyiben Előfizető határozott idejű szerződése nem tartalmaz fizetési kedvezményeket, tehát ha a határozott idejű szerződés havi előfizetési díja megegyezik a határozatlan idejű szerződés havi előfizetési díjával, az esetlegesen bekövetkező havi előfizetési díj változások a határozott idejű szerződéseket is terhelik.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerinti határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejárata előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő. A határozott időtartam lejárata előtt legalább 8 nappal a Szolgáltató e-mailben figyelmezteti erre az Előfizetőt.

8. Az Előfizetői Szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítása történhet az egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

8.1. Az egyedi Előfizető Szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei

Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

8.1.1. A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés) - amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el - a Szolgáltató köteles az áthelyezést a kérelem beérkezését követő 30 napon belül elvégezni. Előfizető az áthelyezésért a díjszabásban meghatározott áthelyezési díjat köteles megfizetni a Szolgáltató számlája ellenében.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév), illetve a teljesítés lehetetlenségéről értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az előfizetői jogviszony az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

A szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére - az áthelyezés végrehajtásáért fizetendő díjat kivéve - nem köteles.

A határozott időtartamra szóló, valamint az akciós értékesítés során megkötött Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető áthelyezést nem igényelhet (ettől a szabálytól a Felek egyedi megállapodásban eltérhetnek).
Az áthelyezési kérelem teljesítésének feltétele, hogy az Előfizetőnek díjtartozása ne álljon fenn.

Az áthelyezés kérelméhez szükséges dokumentum:

a) Az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

8.1.2. Számlázási cím módosítása

Az Előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő fizetési késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet, illetve a Szolgáltató a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeit (pl. felmondás) megfelelően alkalmazza.

8.1.3. Változás az Előfizető előfizetői minőségében

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó – 5. sz. melléklet szerinti - díjakat számítja fel.(amennyiben ilyen van)

8.1.4. Változás az Előfizető személyében (átírás, névátírás)

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozása esetén az örökös) kérésére módosíthatja az egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás).

Átírás esetén az Előfizető nem köteles csatlakozási díjat fizetni, Szolgáltató az átírásért egyszeri, átírási díjat - a Szolgáltató mindenkor érvényes díjszabásában meghatározottak szerint - számol fel.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított tizenöt (15) napnál.
A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada.A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
b) az átírás jogcímének igazolása,
c) egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok közül két különböző irat (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
d) üzleti, intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.
e) Kihelyezett távközlő berendezéses szolgáltatás esetén: átadás-átvételi jegyzőkönyv a kihelyezett távközlő berendezésről és tartozékairól, átadó és átvevő által is aláírva.

Adás-vétel esetén az átíráshoz szükséges a régi tulajdonos lemondó nyilatkozata, amelyben lemond az új tulajdonos javára a szolgáltatásról és tudomásul veszi, hogy a jövőben a szolgáltatás áthelyezésére nincsen lehetősége.

A fenti rendelkezéseket nem lehet alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

8.1.5. Az érvényben lévő Internet csomag változtatása (csomagváltás)

Az Előfizető – saját kérésére – alacsonyabb csomagra minden esetben tárgyhót követő hónap 1. napjától módosíthatja a választott Internet csomagját. Kérését írásban, a kért módosítás előtt legalább 15 nappal nyújthatja be Szolgáltató felé. Magasabb csomagra Előfizető a hónap bármely napján módosíthat írásban, a módosítást Szolgáltató 5 munkanapon belül köteles elvégezni. A csomagváltásért Szolgáltató egyszeri díjat – csomagmódosítási díjat - számol fel.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

Szolgáltató mindaddig megtagadhatja a nagyobb sávszélességű csomagra történő váltást, amíg nem áll rendelkezésére - az Előfizető jelen ÁSZF szerinti minőségű kiszolgálásához szükséges - adatátviteli út (azaz a műszaki feltételek hiánya esetén).

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, vagy meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre

tekintettel a Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette – amennyiben az ÁSZF, illetve az egyedi Előfizetői Szerződés nem tér el – a csomag alacsonyabbra történő változtatásának további feltétele, hogy az Előfizető a kedvezményt az adminisztrációs díj mellett a Szolgáltatónak visszafizesse.

A csomagváltás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Előfizető csomagváltásra vonatkozó nyilatkozata,
b) egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok közül két különböző irat (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
c) üzleti, intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

8.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető tájékoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben, valamint az egyedi Előfizetői Szerződésben, illetve ÁSZF-ben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén.

a) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására, ha a tevékenységével kapcsolatos körülmények ezt indokolják, így különösen:
   - ha az Előfizetői Szerződésekben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybe vételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejállomás csere, hálózati feljesztések stb.)
   - az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, vagy a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve a folyamat-módosítások,
   - szolgáltatási terület növekedése
   - új szolgáltatási csomagok bevezetése,
   - a Szolgáltató jogosult változtatást végezni a szolgáltatásban annak hibái kijavítása kapcsán vagy korszerűbb berendezés bevezetésével.

E módosítás – amennyiben a jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

b) A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, ha
   - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
   - a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén.

   A körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősülnek a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a nyújtott szolgáltatást befolyásoló körülményekben bekövetkező lényeges változások. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:
   - üzemeltetési, működési költségek változása,
   - infláció,
   - ha az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei és egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével a csomagok száma, tartalma módosul, vagy módosításra szorul,
   - hálózat műszaki korszerűsítése
   - jogszabályváltozás, hatósági előírás.

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az Előfizetői Szerződés módosítására.

Lényeges változásnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó módosítás.

Ha a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ügyfélszolgálaton közzétéve, valamint az EHT-ban (Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény) foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt:

Értesítés

Tájékoztatási módok lehetnek:

a) változásokat az ügyfélszolgálaton illetve a Szolgáltató Internetes honlapján közzéteszi;
b) országos napilapban vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján;
c) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével
d) a jogszabályban foglalt egyéb feltételek megvalósulása esetén elektronikus levélben.

Az értesítés tartalmazza:

a) az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
e) amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondási lehetőséget.

Az értesítési módok közül - amennyiben a postai, tértivevényes levélben történő értesítés a jogszabályok, illetve jelen általános szerződési feltételek szerint nem kifejezett kötelezettség - a Szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek a bekötési jegyzőkönyvben rögzített, Szolgáltató által biztosított e-mail címre, mely az előfizető értesítésére szolgál. Más szolgáltató által üzemeltetett e-mail címre a Szolgáltató értesítést nem küld.

Az értesítés kézbesítettnek minősül, amennyiben az elektronikus levél a Szolgáltató által, a szolgáltatás nyújtása keretében az Előfizetőnek fenntartott elektronikus postaládába (több postaláda esetén az Előfizető által értesítési postafiókként megjelölt postaládába) megérkezik, attól függetlenül, hogy az Előfizető azt elolvasta-e vagy sem.

8.3. Az Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok

A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az Előfizetőt értesíteni az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követően 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az Előfizetői Szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben a Szolgáltató által kezdeményezett módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizető Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be a szerződés felmondását.
A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a alábbiakban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

A díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat az értesítést követően megfizeti.

8.4. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai

8.4.1. Az áthelyezés díja a **2. számú mellékletben** került meghatározásra.

8.4.2. Előfizető kérésére történő csomagmódosítás díja a **2. számú mellékletben** került meghatározásra.

9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése

A szolgáltatás nyújtásának átmeneti akadályoztatása esetén a szolgáltatás szünetel.

9.1. A szünetelés esetei

A szünetelés az alábbi esetekben következhet be:

a) az Előfizető kérésére,
b) a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett okból,
c) az előfizetői pont áthelyezése esetén (áthelyezés),
d) vis maior esetén,
e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
f) mindkét fél érdekkörén kívül álló okból.

9.1.1. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 15 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 11 hónapra kérheti.
Az Előfizető a szüneteltetés kérésekor köteles megadni a szünetelés kezdeti időpontját és időtartamát. Az időtartam – a maximális 11 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.
A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.
Az előfizető a szüneteltetés időtartamára – a 5. sz. melléklet szerinti üzemszüneteltetési havidíjat, valamint a kikapcsolásért – az 2. sz. melléklet szerint felszámított - díjat köteles fizetni.
A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

Díjtartozás, illetve hűségidő lejárta előtt nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben az Előfizető határozott idejű szerződés időtartama alatt kér szüneteltetést, úgy az Előfizető által kért szüneteltetés időtartamával a szerződés időtartama meghosszabbodik.

9.1.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett okból

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

A szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”).
A Szolgáltató által tervezett szüneteltetés időpontjáról és időtartamáról a szolgáltató a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően értesíteni köteles. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állas időtartamába nem tartozik bele.

Rendszeres karbantartásának nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célérték elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzésének érdekében karbantartási munkákat igényelnek.
Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten csütörtökön 00-06 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

A szünetelést a Szolgáltató érdekkörében eredményező tevékenységek különösen az alábbiak:

a) a hálózat karbantartásával, stb. kapcsolatos tevékenység;
b) az előfizetői végberendezési eszköz karbantartásával, stb. kapcsolatos tevékenység;
c) szoftver frissítés, csere, bővítés, adatbázis-karbantartás, stb.
d) beruházási fejlesztési tevékenység;
e) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást - a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.1.3. Az előfizetői pont áthelyezése

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére - az áthelyezés végrehajtásáért fizetendő díjat kivéve - nem köteles.

9.1.4. Vis maior (előre nem látható és el nem hárítható külső ok)

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Felek kötelezettségeinek teljesítését.

A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses

kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett Felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a Szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

A vis maior időtartama alatt az Előfizető mentesül a szolgáltatás díjának fizetése alól.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő Felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

9.1.5. Mindkét Fél érdekkörén kívül álló okból

Ha a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

10.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az előfizető szolgáltatás hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű írásbeli értesítésével, a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; vagy megváltoztatja az Előfizető ingatlanán belüli elosztó hálózat kialakítását;

b) szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet átalakítja, műszaki jellemzőit megváltoztatja stb.), vagy

c) a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel), házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza, vagy

d) az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy

e) az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja (ideértve különösen, ha Előfizető nem biztosítja a saját eszközeinek (számítógépének) biztonságos és rendeltetésszerű működését és ezzel a Hálózat, vagy a többi Előfizető számára nyújtott szolgáltatás rendeltetésszerű működését akadályozza, vagy veszélyezteti),
Szolgáltató jogosult egy adott e-mail címről történő levelezést blokkolni, ha tűzfalának jelzései szerint az adott címről történő tömeges, kéretlen levél küldése (spam) valószínűsíthető.

f) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló jogszabály(ok) szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, vagy

g) a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja, megosztja (különösen vendéglátó, szállodai, vagy internet-elérést biztosító szolgáltató egységekben, vagy ún. internet kávézókban), illetőleg nyilvánosság számára teszi elérhetővé;

h) a szolgáltatás megállapodott mértéken felül használata

i) Előfizető a figyelmeztetést követően sem tartja be a jóhiszemű használat szabályait.

j) az Előfizetőnek – a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a díjtartozás megfizetésének céljából a 18.6 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 16/16 Kbit/sec-ra történő lassítását jelenti. A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj mértékét a mindenkori Díjszabás (5. sz. számú melléklet) tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatás korlátozására abban az esetben is, ha az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek **3. számú mellékletében** meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és ezt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolja.

A Szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért a mindenkori Díjszabásában feltüntetett díjat számolhatja fel.

10.2. A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az egyedi Előfizetői Szerződés az Általános Szerződési Feltételekben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől eltérő célértékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

A minőségi célértékek be nem tartása esetén a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 14. pontjában megállapított díjcsökkentést (kötbért) köteles az előfizető számára biztosítani

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnése

11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének főbb esetei az alábbiak:

a) Felek közös megegyezése alapján;
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése (ebben az esetben a Szolgáltató a megszűnés tervezett időpontját megelőzően legalább 60 nappal értesíteni köteles az előfizetőket)
c) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése
d) a szolgáltatás nyújtásának megszűntetése (ebben az esetben a szolgáltató a megszűntetés tervezett időpontját megelőzően legalább 60 nappal értesíteni köteles az előfizetőket)
e) az Előfizető jogutód nélküli megszűnése vagy halála
f) határozott időtartamra szóló Előfizetői Szerződés esetén a szerződésben meghatározott időtartam lejárta (amennyiben az nem alakul át határozatlan időtartamúvá)
g) az Előfizetői Szerződés valamelyik Fél részéről történő felmondása

h) a határozatlan időtartamra megkötött Előfizetői Szerződésnek a fentieken felsoroltakon túl a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben bekövetkező megszűnése

11.2. Az Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

11.2.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása

Az Előfizető a határozatlan időtartamra megkötött Előfizetői Szerződést a 7.3 pontban meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizetői Szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a Szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszűnteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralevő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akció keretében kötött Előfizetői Szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat, a felmondás egyéb jogkövetkezményeit az adott akciós szerződés határozza meg.

11.2.2. Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása, illetve megszűnése esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.2.3. Az Előfizetői Szerződés felmondása ÁSZF módosulás miatt

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosulását, jogosult az Előfizetői Szerződést a 8.3. pont rendelkezései szerint felmondani.

11.2.4. Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai az Előfizetői Szerződés szerint

Az Előfizető részéről történő felmondás szabályai az egyedi Előfizetői Szerződésben kiegészítésre kerülhetnek.

11.2.5. Kihelyezett távközlő berendezés visszaszolgáltatása

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szüksége, a szerződés előfizetői felmondása esetén Előfizető köteles a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban Szolgáltatónak visszaadni.
Előfizető a kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű kártérítést köteles megfizetni. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy a elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e, vagy sem. Amennyiben Előfizető a kihelyezett távközlő berendezés

tartozékait hiányosan szolgáltatja vissza, Szolgáltató jogosult a hiányzó eszköz beszerzési árát kiszámlázni Előfizető részére.

11.3. Az Előfizetői Szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – a 11.3.1 és 11.3.2 pontokban meghatározottak kivételével – hatvan (60) nap.

11.3.1. Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása az Előfizető szerződésszegése esetén

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgáláshoz és elhárításhoz szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
c) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt távközlő berendezésnek az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérő módon üzemelteti, átalakítja,
d) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezések ellenőrzését akadályozza
e) az Előfizető a karbantartási munka elvégzésének akadályozza,
f) az Előfizető a szolgáltatáshoz való hozzáférést jogosulatlan átengedi
g) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is – a Szolgáltató hozzájárulás nélkül is – harmadik személy részére továbbértékesíti,
h) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek **3. számú mellékletében** meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

11.3.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy
b) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja (ide nem értve, ha az Előfizető a díjváltoztatással nem ért egyet), és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

11.3.3. 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 haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

11.3.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez

szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

A felmondás tartalmazza:

a) felmondás indokát;
b) felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját;
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

11.3.5. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett a 18.7. pont feltételei szerint biztosítékot kérni vagy a 10.1. pont feltételei szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.3.6. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis maior miatt a szolgáltató Fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, illetve a 12.5. pontban meghatározott esetben (hiba kijavításának tartós lehetetlenülése) esetén - amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné - a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

11.4. Fizetési kötelezettség az Előfizetői Szerződés megszűnése esetére

Az Előfizetői Szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az Előfizető köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjtat nem fizeti vissza, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az Előfizető a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a Szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszűnteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralevő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akció keretében kötött Előfizetői Szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

11.5. Leszerelés

A Szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. Amennyiben az egyeztetés szerinti időpontban az Előfizető nem elérhető, a Szolgáltató a kiszállást még egy alkalommal megkísérli.
Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az Előfizetőhöz bejutni, úgy a harmincadik (30.) naptári napot követően a Szolgáltató kiszámlázza az Előfizetőnek az Előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.
Előfizető a kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű kártérítést köteles megfizetni. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy a elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e, vagy sem. Amennyiben Előfizető a kihelyezett távközlő berendezés

tartozékait hiányosan szolgáltatja vissza, Szolgáltató jogosult a hiányzó eszköz beszerzési árát kiszámlázni Előfizető részére.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizető összes elektronikus levelezési címe (összes elektronikus postaládája) azonnal megszűnik, az Előfizető e-mail címét, illetve felhasználó nevét a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele, a hibaelhárítás folyamata

12.1. Hibabejelentés

Az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatánál (ügyfélszolgálatánál) jelentheti be személyesen, telefonon, vagy írásban.

RubiCom Zrt. ügyfélszolgálatait a 7. sz. melléklet tartalmazza
Elérhető: **7. sz. melléklet**
Telefon: **7. sz. melléklet**
Fax: **7. sz. melléklet**
E-mail: info@rubicom.hu

Az írásbeli hibabejelentés telefaxon, ajánlott küldeményben vagy személyes kézbesítés útján, az Ügyfélszolgálat címére eljuttatva tehető meg.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
b) a hiba jellege
c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfélazonosító)
d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesítetett Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról

A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

Az Ügyfélszolgálat a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjú hívhatóssággal érhető el.

A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható a jelen általános szerződési feltételek 1.1. pontjában az internetes hibabejelentőként (HelpDesk) megadott telefonszámon. A hibabejelentő szolgálat ügyfélszolgálati időben élőhangos, azon kívül üzenetrögzítős.

Az Előfizető érdeke, hogy késedelem nélkül jelezze a szolgáltatás észlelhető hiányosságait, vagy rendellenességeit az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton. Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek a késedelem következtében keletkeztek. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni köteles.

A hibabejelentés adatait, a hibaelhatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett

intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton a Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti és a hibaelhárítás napjától számított 1 évig az adatkezelési szabályok megtartásával megőrzi. A hibabejelentést a Szolgáltató az Előfizetőnek visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell: az Előfizető nevét, értesítési címét, szerződés, illetve ügyfélszámát, a hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az előfizető értesítésének módját és időpontját.
Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen – a hiba jellegétől, így különösen a hibás teljesítéssel az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenés mértékétől függő – díjkompenzációt, illetve csökkentést nyújt.

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni. A Szolgáltató képviselőjét el kell látni olyan igazolvánnyal, amellyel bizonyítja jogosultságát a Szolgáltató nevében történő eljárásra.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a hozzáférési ponton, illetve a 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 hozzáférési pont található.

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatát érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő számítógépre (végberendezés), az előfizetői hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

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 jelen általános szerződési feltételek 1. számú

függelékében 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. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltatónál bekövetkező teljes körű szolgáltatás kiesés esetén a szolgáltató 24 órán belül megkezdi a hiba elhárítását.

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 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 költségét.

Az Előfizető kérelme alapján, nem a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózat hibaelhárítását a Szolgáltató külön előfizetői szerződés nélkül is - díjazás ellenében – vállalhatja.

12.2. A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

12.3. A hiba behatárolása, a hibaelhárítás folyamata, a vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a hiba elhárítását, melyről az Előfizetőt értesíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 12.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órás határidőn belül javítja ki.

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.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti az Előfizetőt arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelehető vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
b) a hiba kijavítását megkezdte;
c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 14.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelő hibabejelentő munkalapot vesz fel (a továbbiakban: “hibabejelentő munkalap”). A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a hibabejelentő munkalapon rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt a hibabejelentő munkalapon rögzíti.

12.4. Kötbér hibaelhárítás esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által a 12.3. pontban meghatározott időtartamot, a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér fizetésére köteles.

12.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Ha a tartós hiba következtében az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltatónak felróhatóan, a Szolgáltató által vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató minden nap kötbér fizetésére köteles.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetői Szerződést a 11.3. pontban foglaltak szerint megszüntetni.

12.6. A hibabejelentések megőrzése, tárolása

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

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése

13.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, továbbá az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, ügyfélszolgálatot és hibabejelentő szolgálatot működtet a 2. pontban megjelölt telefonhálózaton, interneten, illetve az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő eléréssel.

Az ügyfélszolgálat a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjú hívhatósággal is elérhető, illetve a Szolgáltató saját hálózatából díjmentesen hívható.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve továbbá internetes honlapján tájékoztatja arról, hogy

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

13.2. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

13.2.1. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az előfizetővel folytatott beszélgetést Szolgáltató rögzíti, 5 éven át megőrzi, és a fogyasztó kérésére rendelkezésre bocsátja.

Az írásbeli nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

A Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Előfizető a panaszát, bejelentését írásban vagy szóban teheti meg, a hibás teljesítést követő egy éven belül, tekintettel arra hogy, az Előfizetői Szerződésekből eredő igények érvényesítésére egy év áll az Előfizetők rendelkezésére. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása

miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időtartamáról.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnali ügyintézése során megvizsgálja , majd a vizsgálat eredményéről tájékoztatja az előfizetőt az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban. Ha az előfizető a Szolgáltató panaszkezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni a panaszról, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni.
Ha az azonnali panaszkivizsgálásra nincs mód, a panaszról a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni, majd a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi. A válasz másolati példányát a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni.

13.2.2. Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

13.2.3. A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

13.2.4. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésének helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

13.2.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést díjtartozás miatt felmondani.

13.2.6. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat.

13.2.7. Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére megküldeni.

13.2.8. Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A hírközlési hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a 20. pont tartalmazza.Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Az előfizető panaszok intézése és az előfizetők tájékoztatása során Szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel.

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél is eljárást kezdeményezni.

13.3. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely Előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.
A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján

a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve Előfizetői Szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,
b) felszólíthatja a Szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve Előfizetői Szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,
c) kezdeményezheti a Nemzeti Hírközlési Hatóság hivatalból történő eljárását,
d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti.

A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az Előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a Nemzeti Hírközlési Hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.
A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetősége a következő:

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK)

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1- 4577-141
Fax: 06-1-4577-105
E-mail: hfjk@nhh.hu

14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizető jogosult a szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásért felelősséget vállal. Szolgáltató felelőssége az általa kiépített előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Előfizető tulajdonában lévő végberendezések (router, számítógép stb.), valamint a szolgáltatás-hozzáférési pont és a végberendezés közötti eszközök Szolgáltatónak nem felróható meghibásodásából eredő károkra. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót szándékos vagy gondatlan rongálásból adódó késedelmes vagy hibás teljesítésért.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. A Szolgáltató mentesül azon kár megtérítése alól, amely abból ered, hogy az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét nem teljesítette. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Előfizető végberendezéseinek, illetőleg a hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök Szolgáltatónak nem felróható meghibásodásából eredő károkra. A Szolgáltató által telepített modem/router kizárólag a telepítés helyén, és a Szolgáltató által telepített módon használható, esetleges egyéb helyen, vagy módon való felhasználásáért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás megkezdésénél nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha az Előfizető, vagy harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak később valósulhat meg.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a jogszabályban rögzítettek szerint az arra jogosult szervek, hatóságok rendelik el a szolgáltatás(ok) szünetelését, illetve ha a szolgáltatás(ok) a hálózat karbantartása, felújítása, átalakítása, cseréje, korszerűsítése miatt – más műszaki megoldás hiányában – szünetel, és erről a Szolgáltató az Előfizetőket előzetesen tájékoztatta.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak, valamint egyéb, a szolgáltatás nyújtását befolyásoló külső tényezők bekövetkezéséből eredő, a szolgáltatást, illetőleg annak igénybevételét akadályozó, vagy gátló események (pl. áramkimaradás stb.); illetve ha a szolgáltatás lehetetlenülése, szünetelése, megszakadása a rendszerhez nem csatlakozó ingatlan tulajdonosainak a távközlő eszközök elhelyezéséhez szükséges hozzájárulásának hiánya miatt

következik be.

Nem minősül hibás teljesítésnek, különösen ha:

- a hibát az Előfizető által használt végberendezés, vagy a hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszköz, illetve az előfizetői szerződés feltételeinek nem megfelelő ilyen eszköz okozta
- a hiba a hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonban lévő végberendezésben, vagy a hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszközben van;
- a hibát a végberendezés, vagy interfész nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hibát felfedezését követően haladéktalanul nem jelentették be;
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához a bejutás szükséges;
- az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés;
- az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás;
- a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett;
- előre bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek;
- az Előfizető ingatlanán belül a Szolgáltató által kiépített hálózat a Szolgáltató előzetes engedélye nélkül került átalakításra;
- a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

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.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

14.1. Késedelmi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférést neki felróható okból az 5. pontban meghatározott időpontig nem teszi lehetővé, késedelmi kötbért köteles fizetni.

14.1.1. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel:

a fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egyszeri díj 1,5 %-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az egyszeri díj 30 %-át.

14.1.2. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat nem számít fel:

a kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege.
A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 150 %-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj 30 %-át.

14.1.3. Késedelmi kötbér az áthelyezés, átírás késedelme esetén

A 8.1.1. és 8.1.3. pontban szabályozott áthelyezési, átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés/átírás díjának egyharmadával azonos összegű kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az áthelyezés/átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

14.2. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a szolgáltatás rendelkezésre állását a 6.1. pontban meghatározottak szerint nem teszi lehetővé, minőségi kötbért köteles fizetni.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

14.2.1. A fizetendő kötbér mértéke

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

14.3. Kötbér hibaelhárítás esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a Szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által 12.3. pontban meghatározott időtartamot, a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a 14.2.1. pont szerinti mértékű kötbér fizetésére köteles.

14.4. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetői Szerződést a 11.3. pontban foglaltak szerint megszüntetni.

14.5. Kártérítés

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektoronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

14.6. Kötbérfizetési kötelezettség

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

14.7. Kártérítési igények intézése

Az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni – hibás teljesítésből eredő – kártérítési igényét a hibás teljesítéstől számított egy éven belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatához címzett tértivevényes levél formájában jelentheti be.

A Szolgáltató kizárólag a fenti módon bejelentett kártérítési igényeket köteles nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a kártérítési igény kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a kártérítési igény jogosultságát elismeri-e.
A Szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a Szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Előfizető felelőssége

Az Előfizető felelős az info-kommunikációs hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatására, átalakítására vagy annak harmadik fél részére történő átadására nem jogosult. E kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak okozott kárt.

Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés, a hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, megfelelőségi tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezés, a hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

Az Előfizető felel a hozzáférési pont és a végberendezés közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz,

vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató előzetes egyeztetés után, sürgős esetben e nélkül is, az Előfizető hálózatát, hálózatrészét bármikor ellenőrizhesse.

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. Router alkalmazása esetén is megfelelőségi tanúsítvány illetve CE vagy H megfelelőségi jelölés szükséges.

Az Előfizető kötelessége gondoskodni arról, hogy az alkalmazott végberendezés az előírt megfelelőségi tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a Szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

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

A szolgáltatás jogosulatlan igénybe vétele, a Szolgáltató hálózatába való jogosulatlan belépés esetén, illetve felhasználónévvel és jelszóval való visszaélés esetén, ha az ebből hasznot húzó személynek érvényes Előfizetői Szerződése nincs, ezen személy köteles az észleléskor érvényes legmagasabb díjú szolgáltatási csomag árának 12-szeres összegét kötbérként Szolgáltatónak megfizetni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Ezen kötelezettsége megsértése esetén az Előfizető köteles a kárt megtéríteni.

14.8. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.8.1. Hibás teljesítés

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a 20.-as pontban részletezett elérhetőségek figyelembe vételével a **Nemzeti Hírközlési Hatóság**nál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**hez fordulhat.
Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**hez illetve a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni Előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

14.8.2. Kártérítés

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

15.1. Alapvető követelmények

15.1.1. Az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás igénybevételéhez csak az Eht. 80. §-nak (1)-(3) bekezdésében, továbbá a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s az ezt igazoló megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést szabad használni.

15.1.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti a 15.1. pontban meghatározott alapvető követelményeket.
A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti a 15.1. pontban meghatározott követelményeket. Ha e kötelezettségének a szolgáltató nem tesz eleget, az Előfizető kérelemre a Nemzeti Hírközlési Hatóság kötelezheti a csatlakoztatás eltűrésére.

A hatóság engedélyt adhat a Szolgáltatónak a csatlakoztatás megtagadására, a készülék lekapcsolására vagy a készüléknek az üzemeltetésből történő kizárására, ha a készülék - annak ellenére, hogy megfelelőségéről nyilatkozatot adtak ki - a hálózatban súlyos kárt vagy káros rádiófrekvenciás zavart okoz, vagy károsan befolyásolja a hálózatot vagy annak működését.

15.1.3. Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig megfeleljenek az elvárt minőségi követelményeknek és az előfizetői szerződés feltételeinek.

Az Előfizető által biztosított berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

Jelen pont rendelkezéseinek megszegése esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

15.1.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni.

Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

15.1.5. Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

15.1.6. Ellenőrzés, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett szolgáltatás(ok) szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles elvégezni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel.

A karbantartás ideje alatt illetve a hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kimaradás nem számít bele a 6.1.1. pontban meghatározott éves rendelkezésre állás kimaradási időbe.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

15.1.7. Mentesülés a felelősség alól

A Szolgáltató teljeskörűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, az Előfizetői Szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta;
b) a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
c) a hiba bejelentését az előfizető elmulasztotta;
d) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen Általános Szerződési Feltételek 15.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
e) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

15.1.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések meghibásodásából, a nem

engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

16. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége a szolgáltatás használatával kapcsolatban

A Szolgáltató elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használat kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott, Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa által közzétett és rendszeresen felülvizsgált Internet Használati Alapelveket (AUP-Acceptable Use Policy).
Az Internet Használati Alapelvek a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html címen érhetők el az Interneten és a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletét képezik.

16.1. Az Előfizető felelőssége

16.1.1. Az Előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos felelőssége

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen a 3. számú mellékletben csatolt Internet Használati Alapelvek szabályainak megsértése, mely a 10.1. illetve a 11.3.1. h) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

17.1.2. Az Előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik Fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal és/vagy az Internet Használati Alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik az ADSL szolgáltatást igénybe vevőkre és más dedikált felhasználókra, akik a szolgáltatói hozzáférésen keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

16.1.3. Az Előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért

Az Internet Használati Alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet Használati Alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az Előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethető. Az előfizetői jogviszony megszűntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes e-mail és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi.

16.1.4. Biztonság

A szolgáltatás helytelen használatáért a felelősség az Előfizetőt terheli. Az Előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az Előfizető nem használhatja fel saját előfizetését

más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

16.1.5. Jelszó titok és védelem

Az Előfizető jelszava hozzáférést biztosít az Előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az Előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az Előfizetőt terheli a felelősség.

16.1.6. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető jelszavak használata

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával egyidejűleg minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását kizárólag faxon, vagy személyesen, az ügyfél (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után bármikor kérheti az Előfizető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a Szolgáltató személyes adatként kezeli. Az Előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

16.2. A Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért

16.2.1. Általános felelősségi szabályok

A Szolgáltató nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

A Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel az Internet szolgáltatás során továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

Nem felel a Szolgáltató a fenti jogsérelemért, illetve kárért, amennyiben eleget tesz a 16.2.2. pontban meghatározott feltételeknek, és a 16.3.1 pont szerinti jogsértés esetében a Szolgáltató lefolytatja a 16.3.2-16.3.5 pontok szerinti eljárást, valamint úgy jár el, ahogyan az adott helyzetben általában elvárható.

16.2.2. A felelősség alóli mentesülés esetei

16.2.2.1. A Szolgáltató nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:

a) nem a Szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
b) nem a Szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
c) nem a Szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül, kivéve amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az Előfizető

és a Szolgáltató érdekében, Szolgáltató által üzemeltetett, automatikus emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus- és spamszűrés).

Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.

16.2.2.2. Ha a Szolgáltató az Előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) távközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is biztosítja, a Szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott kárért, ha:

a) a Szolgáltató nem változtatja meg az információt (ez alól kivételt képez: amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az Előfizető és a Szolgáltató érdekében, a Szolgáltató által üzemeltetett, automatikus emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus- és spamszűrés);
b) a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáférésével kapcsolatban támasztott feltételeknek;
c) a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;
d) a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és
e) a Szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

16.2.2.3. Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető által biztosított információt tárolja, a Szolgáltató akkor nem felel az Előfizető által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha

a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítené, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

16.2.2.4. Amennyiben a Szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) az Előfizető számára, a Szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha

a) nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
b) nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítené, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;
c) amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 16.2.2.3 és 16.2.2.4 pontok rendelkezései alapján a Szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az Előfizető a Szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

16.3. Értesítés a jogsértő - információs társadalommal összefüggő –szolgáltatásról

16.3.1. Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, a fenti értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselet ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

16.3.2. Az értesítés átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető (a továbbiakban: érintett Előfizető) három (3) munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Köteles megtagadni a Szolgáltató az értesítés alapján az információhoz való hozzáférés nem biztosítását vagy az információ eltávolítását, ha ugyanazon információ vonatkozásában ugyanazon jogosult vagy a jogosult meghatalmazottja értesítése alapján már eljárt, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

16.3.3. Az érintett Előfizető a meghatározott tájékoztatás átvételétől számított nyolc (8) napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a Szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett Előfizetőt azonosító, alábbi adatokat:

(I) az érintett Előfizető nevét, amennyiben az Előfizető nem természetes személy, képviselője nevét
(II) az érintett Előfizető lakcímét, székhelyét, telephelyét;
(III) az érintett Előfizető elérhetőségeit, különösen a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
(IV) amennyiben az érintett Előfizető tevékenységéhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és az érintett Előfizető nyilvántartásba vételi számát;

(V) amennyiben az érintett Előfizető tevékenysége engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével valamint a felügyeleti hatóság engedélyezési számával; valamint
(VI) az érintett Előfizető adószámát.

b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az érintett Előfizető által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

16.3.4. Az érintett Előfizető kifogásának átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást vagy az nem tartalmazza az előírt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

17.3.5. Ha a jogosult a 17.3.4. bekezdés szerinti értesítés átvételétől számított tíz (10) munkanapon belül az értesítés szerinti jogsértéssel kapcsolatos igényét abbahagyás és eltiltás iránti ideiglenes intézkedés iránti kérelmet is tartalmazó kereset vagy fizetési meghagyás iránti kérelem benyújtása útján érvényesíti, vagy büntető feljelentést tesz és az eljárás megkezdését kezdeményező beadványának másolatát annak benyújtásától számított három (3) munkanapon belül megküldi a Szolgáltatónak, a Szolgáltató a beadvány másolatának átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a **16.3.2**. pontban foglaltak megfelelő alkalmazásával az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférést ismételten nem biztosítja, illetve az információt ismételten eltávolítja. A Szolgáltató intézkedéséről a jogosult beadványa másolatának megküldésével az érintett Előfizetőt az intézkedés megtételétől számított három (3) munkanapon belül értesíti.

16.3.6. A jogosult köteles a 17.3.5. pont szerinti eljárásban hozott jogerős érdemi határozatokról - ideértve az ideiglenes intézkedés elrendelését vagy a kérelem elutasítását is - a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Ha az érdemi határozat az érintett Előfizető javára rendelkezik, a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt ismételten hozzáférhetővé tenni, egyébként a 17.3.5. pont szerinti szolgáltatói intézkedés hatálya fennmarad.

16.3.7. A jogosult és a Szolgáltató szerződést köthet a jelen 16. pont rendelkezéseiben meghatározott eljárás alkalmazásáról.

16.3.8. A Szolgáltató nem felelős az érintett információ eltávolításának vagy az ahhoz való hozzáférés nem biztosításának eredményes végrehajtásáért, amennyiben az eltávolítás vagy a hozzáférés nem biztosítása során a 16.3.2 és 16.3.5 .pontokban meghatározottaknak megfelelően és jóhiszeműen járt el.

17. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, a Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

17.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **4. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

17.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

17.3. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

17.4. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Előfizetői Szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

17.5. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

17.6. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terhelik.

18. Az előfizetői szolgáltatások díja

18.1. Általános fogalmak

Csatlakozási díj: az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató által egyetlen alkalommal felszámítható díj. A díj mértéke függ a megrendelt szolgáltatás típusától, az igényelt végpontok számától, és az előfizetői hozzáférés jellegétől.
Abban az esetben, ha a kábeltelevíziós hálózat kiépítése is szükséges az Internet szolgáltatás igénybevételéhez Igénylőnél, akkor a mindenkor hatályos kábeltelevíziós Általános Szerződési Feltételek díjszabásában meghatározott kábeltelevíziós egyszeri csatlakozási díj megfizetése is szükséges.

Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen Általános Szerződési Feltételek fogalomrendszerében: **Előfizetési díj**.

18.2. Egyszeri díjak

Adminisztrációs díj
Az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

a) az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat esetében,
b) az Előfizető kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolatának elkészítése esetében,
c) az Előfizető kérése alapján egyenlegközlő megküldésekor
d) a díj nem fizetésére történő felszólítás esetében,
e) a szerződés megszűnésekor az előre megfizetett előfizetési díj visszatérítésekor,
f) többlet befizetés visszatérítésekor
g) az Előfizető értesítési kötelezettsége elmulasztása, vagy késedelmes megtétele esetében.

Áthelyezési díj
Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen csatlakozási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Átírási díj
Szolgáltató átírás esetén egyszeri díjat, átírási díjat számol fel.

Csatlakozási díj
A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető csatlakozási díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki.
A hozzáférési pont a meglévő, vagy létesítendő koaxiális kábelhálózat legelső megszakítási, vagy elosztási pontjába felszerelt internetes leválasztó eszköz adatkimeneti csatlakozója. Szolgáltató az Előfizető igénye esetén - ezen felül- biztosít egy számítógép ellátásához szükséges, maximum 10 m csatlakozó kábelt Előfizető részére. Minden ettől eltérő igény csak előzetes igényegyeztetés után, az Előfizető költségére történhet.
A csatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.
Abban az esetben, ha a kábeltelevíziós hálózat kiépítése is szükséges az Internet szolgáltatás igénybevételéhez Igénylőnél, akkor a mindenkor hatályos kábeltelevíziós Általános Szerződési Feltételek díjszabásában meghatározott kábeltelevíziós egyszeri csatlakozási díj megfizetése is szükséges.

Csomag-módosítási díj
Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, Előfizető jogosult a választott szolgáltatási csomagról másik csomagra áttérni, a Szolgáltató erre vonatkozó díjának megfizetése után.

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette, - amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés el nem tér – a csomag változtatásnak további feltétele, hogy a kedvezményt Szolgáltatónak az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizesse.

Üzemszüneteltetési havidíj
Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő üzemszüneteltetési díj összege, mivel a hálózat karbantartásával, rendeltetésszerű működésének fenntartásával kapcsolatban a szünetelő Előfizető miatt is költségek merülnek fel (így különösen: hálózat szintezése, bemérése, fejlesztése, bővítése, nyilvántartás-vezetés, egyéb általános költségek stb.) Az Előfizető az üzemszüneteltetési havidíjat a szüneteltetés teljes időszakára fizeti.

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

Kiegészítő csatlakozási díj
Egyedi szolgáltatás, a hozzáférési ponton túli kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató az Igénybejelentő lapon rendelkezik.

Kiszállási díj
Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

Sürgősségi kiszállási díj
Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Visszakapcsolási díj
Amennyiben a kikapcsolásra díj nem fizetés miatt került sor, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás újbóli elindításáért visszakapcsolási díjat kérni.

Kihelyezett távközlői berendezés óvadék és kártérítés

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlő berendezést tartozékaival együtt és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául köteles az Előfizető óvadékot fizetni a Szolgáltatónak, amennyiben erre a Szolgáltató igényt tart.

Az óvadékot a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az óvadék összege a kihelyezett távközlő berendezéstől függően eltérő lehet.

Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés vagy tartozékának elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett óvadék összege beleszámít. Az átalánykártérítés

mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került.

Az egyszeri díjak összegét a 2. számú melléklet tartalmazza

18.3. Rendszeres díjak

Az Előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

18.4. A díjfizetés és számlázás módja

A Szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjak nyilvánosak.

18.4.1. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 5. napjáig,
b) naptári negyedéves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig,
c) naptári féléves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
d) naptári éves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

18.4.3. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

a) a csatlakozási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(ek),

e) ajándéksorsolás
f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.
A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

18.4.4. Negyedéves, féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői Szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha
a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői Szerződését felmondja,
b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői Szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői Szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

18.4.5. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a csatlakozási, a kiegészítő csatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak, pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni Előfizetői Szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:
a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál, azon települések esetében, ahol Szolgáltató erre a fizetési módra lehetőséget ad
b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel)

c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzintézeti átutalás
d) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.
e) pénzhelyettesítővel (internet utalvánnyal) történő fizetési mód

Az Előfizető választása szerint egyedi kód alapú pénzhelyettesítővel a szolgáltató honlapján is kiegyenlítheti a személyi jövedelemadó szabályok értelmében internethasználatnak minősülő Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételének (csatlakozási díjon kívüli) esedékes díját. Ez a rendelkezés irányadó arra az esetre is, ha a szolgáltató az Előfizető által az Internet hozzáférés mellett igénybevett több szolgáltatás díjáról összevont számlát állít ki és kézbesít az Előfizető részére azzal, hogy az egyedi kód alapú pénzhelyettesítő az Internet-használaton kívül más szolgáltatás kiegyenlítésére nem használható fel.
Szolgáltató az elszámolásra saját maga által kifejlesztett, utalvány-kibocsátó rendszerével on-line módon kommunikáló rendszert üzemeltet, mellyel biztosítja a pénzhelyettesítő emberi beavatkozástól mentes, automatikus elszámolását.

Egyedi kód alapú pénzhelyettesítővel történő fizetés esetén:

- a szolgáltató a kódnak megfelelő összeget jóváírja az Előfizető ügyfélszámához rendelt elkülönített internet-előfizetési folyószámláján
- a fenti jóváírás feltétele, hogy az utalvány kibocsátó rendszere a fizetésre felhasználni kívánt utalványt minden paraméterében hibátlannak és korábban még fel nem használtnak igazolja vissza
- a felhasználni kívánt utalvány rendszer általi visszautasítása esetén szolgáltató nem vizsgálja az eredménytelen kísérlet okát (kivéve a saját honlapja meghibásodásából eredő meghiúsulást), ennek kezelését teljes egészében az Ügyfél és az utalvány juttatójának kompetenciájában hagyja
- szolgáltató az egyedi azonosítóval ellátott utalványok névértékét úgy írja jóvá az Ügyfél elkülönített internet-előfizetési folyószámláján, hogy a befizetés összege legfeljebb 100 (egyszáz) forint előfizetői túlfizetést eredményezzen; további utalványok felhasználására ezért csak soron következő számlázás után (új díjtartozás keletkezése) van mód.

18.4.6. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhót megelőző hónap utolsó napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel küldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, illetve „a címzett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz.

18.4.7. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

18.4.8. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

18.4.9. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

18.4.10. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

18.4.11. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

18.4.12. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárta előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. Az egy évnyi díjat Szolgáltató csak naptári évre tudja kiszámlázni Előfizető felé, tehát tárgy év január 1. napjától tárgy év december 31. napjáig. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása év közben kezdődik, úgy Szolgáltató ennek megfelelően a rendelkezésre állás kezdő napjától a tárgy év utolsó napjáig, az éves díj időarányos részét számlázza ki Előfizető részére. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szüneteltetés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 havi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. A féléves díjat Szolgáltató csak naptári félévre tudja kiszámlázni Előfizető felé, tehát tárgy év január 1. napjától tárgy év június 30. napjáig, vagy tárgy év július 1. napjától tárgy év december 31. napjáig. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása félév közben kezdődik, úgy Szolgáltató ennek megfelelően a rendelkezésre állás kezdő napjától a tárgy félév utolsó napjáig, a féléves díj időarányos részét számlázza ki Előfizető részére. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos

díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szüneteltetés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 3 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 havi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. A negyedéves díjat Szolgáltató csak naptári negyedévre tudja kiszámlázni Előfizető felé, tehát tárgy év január 1. napjától tárgy év március 31. napjáig, vagy tárgy év április 1. napjától tárgy év június 30. napjáig, vagy tárgy év július 1. napjától tárgy év szeptember 30. napjáig, vagy tárgy év október 1. napjától tárgy év december 31. napjáig. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása negyedév közben kezdődik, úgy Szolgáltató ennek megfelelően a rendelkezésre állás kezdő napjától a tárgy negyedév utolsó napjáig, a negyedéves díj időarányos részét számlázza ki Előfizető részére. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szüneteltetés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 3 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a Felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi Előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

18.5. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

19.5.1. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül korlátozásra vagy szünetelésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel.

18.5.2. Amennyiben az Előfizető a 18.4.1. pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

18.5.3. A kedvezményt tartalmazó Előfizetői Szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

18.5.4. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

18.6. Vagyoni biztosíték

18.6.1. Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott Előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt (45) napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

18.6.2. Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a Szolgáltató a díjhátralékot levonja, Előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.
19.6.3. Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, Szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

18.7. A díjazás és számlázás alapelvei

A szabadáras Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatások díját a Szolgáltató árpolitikája szerint, valamint az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A Szolgáltató árpolitikája a fogyasztói árindex és egyéb iparági indexek növekedésén, a forint árfolyamváltozásán, a hálózatok üzemeltetési költségeinek és kiadásainak növekedésén, valamint megtérülési számításain alapszik. Szolgáltató a szolgáltatási díjakat minden évben egyszer árpolitikája szerint módosíthatja.

Ezen túlmenően a Szolgáltató jogosult abban az esetben is módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

Az előfizetési díj módosításáról a hatályba lépést 30 nappal megelőzően köteles a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni. A díjváltozás hatályba lépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető a Szolgáltató díjemelése esetén jogosult a szerződést felmondani. Ennek hiányában a díjváltozás elfogadottnak tekintendő.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

19. Vegyes rendelkezések

A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége, az Előfizetők tájékoztatásának módja

19.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

19.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

19.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
b) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy

19.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
b) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

19.5. A Szolgáltató az ÁSZF Előfizetői Szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
b) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
e) az értesítendő Előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján, vagy
f) amennyiben a e) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden Előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel.

A d)-e) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé tenni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a e) és f) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokról, illetve az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

20. A felügyeleti szervek címe, elérhetősége

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, azt írásban teheti meg. Ezt Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 (harminc) napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatja Előfizetőt.
Az Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti szervhez is fordulhat. A felügyeleti szerve a Nemzeti Hírközlési Hatóság, melynek elérhetősége a következő:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1-457-71-00
Telefax: 06-1-356-55-20

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez** fordulhat. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat továbbá az Előfizető akkor is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK)
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1-45-77-141
Telefax: 06-1-45-77-105
E-mail cím: hfjk@nhh.hu

Az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személy részéről)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6., levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 234.,
telefon: 06-1-459-48-00,
fax: 06-1-210-46-77
honlapja: www.nfh.hu),

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36., (levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.)
Tel: 06-52-533-924, fax: 06-52-327-753

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége
6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. (levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12)
Tel: 06-62-541-737, fax: 06-62-541-739

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége
3300 Eger, Kossuth L. u. 9. (levélcím: 3301 Eger, PF. 12.) Tel: 06-36-515-598, fax: 06-36-323-587

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége
1052 Budapest, Városház u. 7. (levélcím: 1364 Budapest, Pf: 144.)
Tel: 06-1-328-0185, fax: 06-1-411-0116

A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Telefon: 06-1-472-89-00, telefax: 06-1-472-89-05, honlapja: www.gvh.hu
A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

a., a település szerinti önkormányzat jegyzője
b., az első fokon illetékes bírósági fórum: A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kerületi bíróság.

Pesti Központi Kerületi Bíróság
1055 Budapest, Markó u. 25. (levélcím: 1887 Budapest, Pf. 28)
Telefon. 06-1-354-6000, fax: 06-1-354-6057.

21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a Szolgáltató http://www.rubicom.hu honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (2. pont).

1. SZ. MELLÉKLET

A szolgáltatás leírása

1 . Internet hozzáférési szolgáltatás VLAN-on (Virtual Local Area Network) keresztül

A VLAN Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít a Szolgáltató saját hírközlési csatornáján. A VLAN Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési csatorna maximális sávszélessége.

2. Internet hozzáférési szolgáltatás EOC-on (Ethernet Over Coax) keresztül

Az EOC Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít a Szolgáltató saját hírközlési hálózatán. Az EOC Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési hálózat maximális sávszélessége.

3. Internet hozzáférési szolgáltatás kihelyezett távközlési berendezés hozzáféréssel

A wireless (vezeték nélküli) szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít Magyarország egész területén. A telepített berendezések ún. szabadfrekvenciás berendezések.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálatokon tájékoztatást ad.

Kábelmodemes hozzáférés: Az Előfizetők az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatási csomagokat többnyire kábeltelevíziós hálózaton keresztül vehetik igénybe, amennyiben a kábeltelevízós hálózat műszaki állapota alkalmas az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatások nyújtására.
A kábeltelevíziós hálózatra kihelyezett távközlési berendezés csatlakozik, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy vagy az Előfizető számítógépébe helyezett Ethernet (10 Base-T, IEEE 802.3) adapter, vagy USB port segítségével az IP szolgáltatás megjelenhessen. A kihelyezett távközlési berendezésnek meg kell felelnie az alábbi alapvető követelményeknek:
Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

a) az Előfizető és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül
b) Az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

a) A távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra

b) Arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében és ne használja helytelenül a távközlő hálózatok erőforrásait, amellyel a szolgáltatás elfogadhatatlan korlátozását idédné elő.

Az előfizetői végberendezés az Előfizető által a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott eszköze (leginkább számítógép, de lehet pl. router, tűzfal, stb.). A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimálisan ajánlott hardver és szoftver követelményekről. Az előfizetői végberendezéssel kapcsolatban Szolgáltatót egyéb kötelezettség nem terheli.

A szolgáltatás átadásához szükséges eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik (a hálózati elemek és a kihelyezett távközlési berendezés) és ezek beszerzését a Szolgáltató végzi.

Az analóg kábeltelevíziós hálózatot (amely lehet tisztán koaxiális kábelre épülő, vagy HFC: Hibrid Fiber Coax rendszerű) használja fel a szolgáltatás. Az átvitel két frekvencia sávot használ a kétirányú kommunikáció megvalósítására. Szolgáltató az Előfizetők irányába (letöltési – downstream) 47-860 MHz vagy 65-860 MHz-es sávok, a fejállomás irányába (feltöltés – upstream) pedig az 5-30 MHz vagy 5-60 MHz-es sávok használatát biztosítja.
A rendszer aszimmetrikus átviteli sebességgel rendelkezik, mivel felfelé a kisebb sebességet igénylő kérések, lefelé a nagyobb sávszélességet igénylő letöltések mennek.

Minimális hardver feltétel:

- Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64 MB)
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabadterület)
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10 Mbit/s)
- Minimális szoftver feltétel: Windows 95, 98, Me, NT4, 2000 vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

A csomagok részletes ismertetése: **5. sz. melléklet**

4. Internet hozzáférési szolgáltatás WLAN-on (Wireless Local Area Network)

A wireless (vezeték nélküli) szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít Magyarország egész területén. A telepített berendezések úgynevezett szabadfrekvenciás berendezések.

A szolgáltató a vezeték nélküli Internet hozzáférés szolgáltatást az Európai Bizottság 2005/513/EK és a 2007/90/EK határozata alapján, az ERC/DEC/(04)08 és az ERC/REC/70-03 ajánlás alapján nyújtja. A szolgáltatás szabványa megfelel az IEEE802.11a és az IEEE802.11n rendelkezéseinek.

A Nemzetközi Rádiószabályzat a rádiószolgálatokat, ill. rádióalkalmazásokat zavartatási és interferencia-védettségi szempontból prioritási kategóriákba sorolja. A rádiós hozzáférési eszközök szabályozása megfelel a Nemzetközi Rádiószabályzat követelményeinek. Rádiós hozzáférési eszközöknél elsődleges és harmadlagos prioritás van (ezekre az eszközökre másodlagos prioritási kategória nem alkalmazható). A Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázatát (FNFT) elrendelő kormányrendelet értelmében a szolgáltatás nyújtásához használt bázisállomások és előfizetői végberendezések harmadlagos prioritású eszközök.

A harmadlagos rádióalkalmazások rádióállomásai:

- nem okozhatnak káros zavarást az elsődleges és másodlagos rádiószolgálat rádióállomásainak

- nem tarthatnak igényt védelemre más rádióállomások által okozott zavarásokkal szemben.

A szolgáltató saját hatáskörén belül megtesz mindent azért, hogy az előfizetői végponton az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevétele folyamatos és zavarmentes legyen.

Fontos! Az Előfizető és a Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtásához felhasznált berendezések harmadlagos prioritása miatt nem élveznek védelmet az elsődleges prioritást élvező berendezésekkel szemben, illetve más harmadlagos prioritásba sorolt eszközökkel szemben sem! Amennyiben elsődleges vagy harmadlagos prioritású eszközök zavartatása miatt a szolgáltatás minőségi célértékei romlanak - amennyiben ez nem róható fel a Szolgáltatónak - az Előfizetőnek el kell tűrnie, és semmilyen kártérítési igénnyel nem élhet a Szolgáltató felé.

A szolgáltatás műszaki paraméterei, elsősorban a szolgáltatás garantált sávszélessége megfelel a 2013/2004. (I. 22.) Korm. határozatban foglaltaknak, mely alapján a szolgáltatás szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatásnak tekinthető.

5. Elektronikus levelezés (e-mail)

A Szolgáltató az elektronikus levélküldést pillanatnyilag SMTP, a levelek letöltését pedig POP3 protokollon keresztül bonyolítja.

A POP3 (Post-office Protocol 3)

Ahhoz, hogy az Előfizető le tudja tölteni leveleit, tudnia kell, hogy a Szolgáltató melyik szerveren tárolja őket.
Ez POP3 esetén alapesetben a **mail.rubicom.hu** beállítás.

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törlődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába (lásd alább).
A Simple Mail Transfer Protokoll (SMTP) levél küldési protokoll.

Ahhoz, hogy az Előfizető el tudja küldeni leveleit másokhoz, egy SMTP kiszolgálóra van szüksége, amit be kell állítania a levelezésre használt programban.

Ez alapesetben a **mail.rubicom.hu** beállítás.

Az e-mail cím az elektronikus levél kézbesítési címe, mely áll egy azonosítóból, és egy szerver (vagy domain) nevéből (pl. nev@mail.rubicom.hu, ahol a szerver neve a mail.rubicom.hu, a "nev" pedig egy ezen a szerveren ilyen néven nyilvántartott felhasználó). Ez egy hagyományos e-mail cím. A szolgáltató mail szerverén lehetőség van saját domain-es e-mail cím igénylésére is, aminek a formája: nev@domain.hu. Ilyenkor a POP3 azonosító általában "nev_domain_hu" vagy ugyanaz, mint az e-mail cím (nev@domain.hu).

A nev@mail.rubicom.hu -mail és a nev@rubicom.hu e-mail címek a Szolgáltató esetében ugyanazt a címet jelentik.

Figyelem! Amennyiben az Előfizető által igényelt e-mail cím foglalt, Szolgáltató jogosult egy három számjegyből álló sorszám hozzárendelésére.

Minden e-mail címhez jár bizonyos nagyságú - előfizetői csomagtól függő átlagos tárterület, hogy az Előfizetőnek ne kelljen leveleit azonnal letöltenie. Javasolt a mailbox méretének gyakori ellenőrzése annak érdekében, hogy a limit túllépéséből adódó kellemetlenségek elkerülhetőek legyenek (tárterület túllépés kiszámlázása, vagy kritikus esetben levélforgalom blokkolása).

Kéretlen levelek elleni védekezés: A szolgáltató jogosult hálózata és előfizetői érdekében a kéretlen levelek és azok küldésével kapcsolatba hozható előfizetői végpontok elleni fellépésre, függetlenül attól, hogy az adott előfizető tudatában van-e érintettségének vagy sem. Továbbá a szolgáltató jogosult intézkedéseket tenni, amelyekkel csökkenti a kéretlen reklámlevelek a hálózatából történő küldésének esélyét. A fentiek alapján a szolgáltató jogosult a levélküldéshez használt SMTP protokoll használatának, minden előfizetőjére kiterjedő korlátozására. (port szintű szűrés)

6. A web hosting szolgáltatás

Web oldalak elhelyezése céljából a RubiCom Zrt. tárterületet biztosít saját szerverein, amely szolgáltatás az internetes elérhetőséget a Szolgáltató 100 Mbps sávszélességgel biztosítja. Ez a sávszélesség növeli a lehetséges nézőszámot és letöltési gyorsaságot. Az itt elhelyezett web oldalak esetén lehetőség van adatbázisok, animációk, űrlapok, Java alkalmazások beillesztésére a web oldalakba.
A tárhelyhez kapcsolt domain havi karbantartási díját a Szolgáltató viseli.

Fix IP cím

- a csomaghoz tartozó, vagy a külön megrendelt fix IP cím szolgáltatás internetszerver-üzemeltetésre nem jogosít, továbbá Szolgáltató a fix IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezés (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP), jogosult legalább 8 napos előzetes értesítéssel a kiosztott címet megváltoztatni.

7. Domain regisztráció és adminisztráció

DOMAIN: Önálló Internet tartomány, az Internet címek (IP címek) egy halmazához neveket rendelő adatbázis.

DOMAIN NÉV: Alfanumerikus karakterekből álló műszaki azonosítók, amelyeket elsősorban a könnyebb megjegyezhetőségük miatt az internetes kommunikációhoz nélkülözhetetlen Internet címek (IP címek) helyett használnak, melynek helye az Internet DOMAIN rendszerben közvetlenül valamelyik.

KÖZDOMAIN: A felső szintű (pl. .hu, .com, stb.), továbbá ez alatt szükség szerint megnyitott második szintű (pl. co.hu, info.hu, eu.com, stb.) Internet DOMAINEK.

DNS (DOMAIN NAME SERVICE): Az Internet címek és nevek közötti leképzést DNS szerverek végzik. Minden regisztrált DOMAIN legalább két nem egy hálózatban felállított DNS kiszolgálóval kell rendelkezzen.

REVERSE DOMAIN NÉV: IP címről domain névre történő leképezés. A szolgáltató minden kiosztott IP címhez a saját elnevezési szabályai alapján egy reverse domain nevet rendel. Egyedi reverse domain név bejegyzését csak fix IPcím szolgáltatással együtt tudunk biztosítani. A bejegyzéshez domain tulajdonosától írásos beleegyezés szükséges.

DELEGÁLÁS: a DOMAIN NÉVVEL: Azonosított Internet DOMAIN kezelésbe adása, annak szabad használatához való jog.

REGISZTRÁLÁS: A delegáláshoz szükséges adatok bejegyzése a megfelelő adatbázisokba.

IGÉNYLŐ/MEGRENDELŐ: Akinek a DOMAIN a kezelésébe kerül, *vagy* azt igényli; a regisztráció után a domain név tulajdonosa.

KÖLTSÉGVISELŐ: Aki a DOMAIN fenntartásával kapcsolatos költségeket fedezi. Kétféle típusú költséggel kell számolni. A NYILVÁNTARTÓ éves domain fenntartási díjat számol fel. A REGISZTRÁTOR díjat számol fel a adminisztratív ügyintézésért (regisztráció, fenntartási díjak kiegyenlítése a NYILVÁNTARTÓ felé) és igény esetén a DNS karbantartásért.

REGISZTRÁTOR: Az IGÉNYLŐ által választott szervezet, amely a DOMAIN delegálással és/vagy adat regisztrálással, adminisztrációval kapcsolatos ügyeit intézi.

ÚJ REGISZTRÁTOR: Aki REGISZTRÁTOR szerződésének megszűnése esetén a helyébe lép.

IGÉNYLŐLAP: **Adatlap**, amely a delegálandó DOMAINRE vonatkozó adatokat tartalmazza, a szerződési ajánlat elfogadása.

DOMAIN SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS: IGÉNYLŐ és a KÖLTSÉGVISELŐ által cégszerűen aláírt **szerződés**, amelyben az IGÉNYLŐ szükség szerint megbízza a REGISZTRÁTORT egy adott DOMAIN regisztrátori teendőinek ellátásával és/vagy DNS kiszolgálóinak fenntartásával.

VÉDETT NÉV: Olyan speciális név, amely DOMAIN NÉVKÉNT szabadon nem regisztrálható (pl.: ac, mil, com, ftp, www, ns, dns, mx).

ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ: Az IGÉNYLŐLAPON megjelölt adminisztratív kapcsolattartó, aki képviseli az IGÉNYLŐT a DOMAIN delegálásával és regisztrálásával kapcsolatos ügyekben.

TECHNIKAI KAPCSOLATTARTÓ: IGÉNYLŐ műszaki képviselője a DOMAIN delegálásával és regisztrálásával kapcsolatos ügyekben, különösen a DOMAIN technikai működőképességére vonatkozó követelmények teljesítésében.

NYILVÁNTARTÓ: A DOMAINEK kezelője (őrzi, fenntartja, hozzáférhetővé teszi a delegált DOMAINEKKEL és IGÉNYLŐIKKEL kapcsolatos adatokat).
A ***.hu*** domain delegálása, regisztrációja az ISZT(Internet Szolgáltatók Tanácsa) Kht. szabályozása szerint történik.(www.nic.hu).

2. SZ. MELLÉKLET

A szolgáltatás díjszabása

1. Értéknövelt szolgáltatások (Domain_név szolgáltatás)

Domain név	Egyszeri regisztrációs díj netto	Egyszeri regisztrációs díj brutto	Havi fenntartási díj netto	Havi fenntartási díj brutto	Éves díj netto	Éves díj brutto
.hu	* 4.900,- Ft	*6.125,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	2.000,- Ft	2.500,- Ft
.co.hu, .info.hu	* 4.900,- Ft	*6.125,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	2.000,- Ft	2.500,- Ft
.com, .net, .org	4.000,- Ft	5.000,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	3.000,- Ft	3.750,- Ft
.biz, .info	4.280,- Ft	5.350,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	3.280,- Ft	4.100,- Ft
.fm (3 karakter)	47.750,- Ft	59.688,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	46.750,- Ft	58.438,- Ft
.fm (4 karaktertől)	23.720,- Ft	29.650,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	22.720,- Ft	28.400,- Ft
.am	* 70.630,- Ft	*88.288,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	69.730,- Ft	87.163,- Ft
.tv	12.510,- Ft	15.638,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	11.510,- Ft	14.388,- Ft
.cd (3 karakter)	47.750,- Ft	59.688,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	46.750,- Ft	58.438,- Ft
.cd (4 karaktertől)	13.430,- Ft	16.788,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	12.430,- Ft	15.538,- Ft
.la	12.510,- Ft	15.638,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	11.510,- Ft	14.388,- Ft
.us	4.280,- Ft	5.350,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	3.280,- Ft	4.100,- Ft
.ws	6.560,- Ft	8.200,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	5.560,- Ft	6.950,- Ft
.nu	* 17.780,- Ft	*22.225,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	16.780,- Ft	20.975,- Ft
.bz	10.000,- Ft	12.500,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	9.000,- Ft	11.250,- Ft
.cc	10.000,- Ft	12.500,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	9.000,- Ft	11.250,- Ft
.tk	* 6.340,- Ft	*7.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	5.340,- Ft	6.675,- Ft
.cn	10.000,- Ft	12.500,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	9.000,- Ft	11.250,- Ft
.tw	13.430,- Ft	16.788,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	12.430,- Ft	15.538,- Ft
.jp	24.870,- Ft	31.088,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	23.870,- Ft	29.838,- Ft
.pl	22.580,- Ft	28.225,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	21.580,- Ft	26.975,- Ft
.ag	* 70.730,- Ft	*88.413,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	69.730,- Ft	87.163,- Ft
.co.uk	* 8.850,- Ft	*11.063,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	7.850,- Ft	9.813,- Ft
.de	6.560,- Ft	8.200,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	5.560,- Ft	6.950,- Ft
.se	18.000,- Ft	22.500,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	17.000,- Ft	21.250,- Ft
.at	11.140,- Ft	13.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	10.140,- Ft	12.675,- Ft
.be	8.850,- Ft	11.063,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	7.850,- Ft	9.813,- Ft
.tc	11.140,- Ft	13.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	10.140,- Ft	12.675,- Ft
.ms	11.140,- Ft	13.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	10.140,- Ft	12.675,- Ft
.gs	11.140,- Ft	13.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	10.140,- Ft	12.675,- Ft
.vg	11.140,- Ft	13.925,- Ft	1.000,- Ft	1.250,- Ft	10.140,- Ft	12.675,- Ft

Domain átregisztrálás díja: 2.000,- Ft+ ÁFA, azaz 2.500,- Ft

A fenntartási díj tartalmazza az előírásoknak megfelelő DNS1 és DNS2 szerver üzemeltetését.
* a díj magában foglalja 2 évre az éves díjat

2. Fix IP cím szolgáltatás:

A fix IP cím szolgáltatás minden csomagunkhoz igényelhető.
A szolgáltatás havidíja: brutto 2.604 Ft/hó
Egyszeri díj: nincs.

Egyedi REVERSE DNS:

Csak Fix IP cím szolgáltatással együtt igényelhető, egyéb díja nincs.

3. Értéknövelt szolgáltatások (Web Hosting szolgáltatás)

Megnevezés	Tárterület	E-mail	E-mail tárterület	Havi díj netto	Havi díj brutto
RC-WH 100	100 MB	5 db	100 MB	3.000,- Ft	3.750,- Ft
RC-WH 500	500 MB	5 db	100 MB	7.000,- Ft	8.750,- Ft
RC-WH Extra	1 000 Mb-ig 1 000 Mb felett	25 db	500 MB	10.000,- Ft alapdíj +1.000,- Ft/100MB	12.500,- Ft alapdíj +1.250,- Ft/100MB

Az ÁFA mértéke 25%.

4. Egyszeri díjak:

4.1. Egyszeri csatlakozási díj: Fix rész: 15.000,- Ft

Az egyszeri csatlakozási díj változó részének a mértéke az Előfizető hozzáférési ponton túli kiépítési igényeitől függ.

Áthelyezési díj: 5.208,- Ft

Kikapcsolási díj: 3.600,- Ft
Ha a kikapcsolás az előfizető kérésére történt, szüneteltetés esetén

Visszakapcsolási díj: 2.500,- Ft
(Ha a kikapcsolásra díj nem fizetése miatt került sor.)

Átírási díj: 0,- Ft

Csomagmódosítási díj: 2.708,- Ft

Kiszállási díj: 2.625,- Ft

Sürgősségi kiszállási díj: 5.250,- Ft

Adminisztrációs díj: 365,- Ft

Elállási díj: 1.042,- Ft

Kihelyezett távközlő berendezés óvadék 0,- Ft
Mikrohullámú szolgáltatás esetén kihelyezett távközlő berendezés óvadék 6.500,- Ft

Kihelyezett távközlő berendezés átalány-kártérítés 12.000,- Ft
Kihelyezett távközlő berendezés tartozék (pl. tápegység) átalány kártérítés 5.000,- Ft

Mikrohullámú szolgáltatás esetén kihelyezett távközlő berendezés átalány-kártérítés 50.000,- Ft

Az árak bruttó árak, 25% ÁFÁ-t tartalmaznak.

4.2. A településenkénti aktuális Internet csomagjainkra vonatkozó díjszabást a 5. sz. melléklet tartalmazza.

3. SZ. MELLÉKLET

Az Internet Használat Alapelvei

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az Előfizető jogszabályba ütköző magatartása, illetve a jelen mellékletben meghatározott, tilalmazott magatartások tanúsítása, amelyek a Szolgáltató választása szerint az ÁSZF 10., illetve a 11.3.1 (d) pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával:

1. **Szoftver nem rendeltetésszerű felhasználása**: Tilos olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modemes szolgáltatás esetében, azaz tilos automatikus ping programok alkalmazása.

2. **Az Előfizető INGYENES személyes Web-oldala**: A legtöbb szolgáltatói előfizetés magában foglalja INGYENES személyes web-oldal biztosítását. A Szolgáltató nem ellenőrzi rendszeresen az Előfizető személyes web-oldalának tartalmát, sem az innen kiinduló hálózati forgalmat. Az Előfizető személyes web oldalának tartalmáért kizárólag az Előfizető felelős. Ha a Szolgáltató az Előfizető személyes web oldalának nyelvezetével, tartalmával vagy grafikájával kapcsolatos panaszt vagy bejelentést kap, a Szolgáltató az ASZF 17.2 pontjában foglalt eljárás szerint jár el.

   Az Előfizető nem használhatja fel személyes web oldalát olyan anyag közzétételére, amelyet a Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcstelennek *vagy* kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az „anyag" magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. Semmilyen „CSAK FELNŐTTEKNEK" szánt anyag nem tárolható, illetve jeleníthető meg az Előfizető személyes web oldalán.

   Az ügyfél oldali programok használatával az Előfizető belátása szerint élhet, azonban a Szolgáltató műszaki ügyfélszolgálata nem biztosít támogatást. Ha az Előfizetőnek támogatásra van szüksége a programozáshoz, igénybe veheti a Szolgáltató web-tanácsadó szolgáltatását. Felvilágosításért az Előfizető az info@rubicom.hu címre fordulhat.

3. **Web hosting Előfizetés**: Az Előfizető nem használhatja fel web hosting szolgáltatás keretében igénybe vett honlapját olyan anyag közzétételére, amelyet Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcstelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az „anyag" magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. Semmilyen „CSAK FELNŐTTEKNEK" szánt anyag nem tárolható, illetve nem jeleníthető meg az Előfizető web hosting szolgáltatás keretében nyújtott honlapján.

   Amennyiben az Előfizető úgy véli, hogy a honlapja tartalmának megítélése nem egyértelmű, úgy kapcsolatba kell lépnie a Szolgáltatóval, mielőtt a szolgáltatást
   igénybe veszi, így a Szolgáltató módjában áll véleményezni az Előfizető terveit és szándékait. Felvilágosításért az Előfizető a info@rubicom.hu címre írhat.

4. **Illegális felhasználás**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal. Ilyen tilalmazott tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az Előfizető web-helyéről.

5. **Fenyegetések**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen olyan anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bújt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. A tilalmazott magatartás magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek célja jogszabálysértés elkövetése.

6. **Zaklatás**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (emailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

7. **Kiskorúaknak okozott sérelem**: Tilos a szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális zaklatást. Ezen magatartás a szolgáltató bűntető feljelentését vonhatja maga után.

8. **Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése)**: Tilos a hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel *vagy* egyéb azonosító információval.

9. **E-mail/Hírözön**: Tilos rosszindulatú szándékból eredően más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának akadályozása.

10. **E-mail/Üzenethamisítás**: Tilos a szolgáltatásból származó, vagy azon keresztül haladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

11. **Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** Tilos a szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

12. **Üzenet SPAM alkalmazása:** Tilos a jogszabályokat és egyéb előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak *vagy* levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

13. **Jogosulatlan hozzáférés**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele mások hozzáféréséhez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

14 **Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése;** Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére,(e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy ,üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik Fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a

magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a Szolgáltató az ÁSZF 17.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

16. **Személyes adat gyűjtése:** Tilos a szolgáltatás igénybevétele harmadik Fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik Fél tudomása és beleegyezése nélkül. Amennyiben valamely felhasználó a fenti rendelkezést megszegi, úgy magatartása a megfelelő hatósághoz bejelentésre kerül.

17. **Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenység folytatása céljából, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás" (DOS,Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás" (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Hasonlóan tilos más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az Előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg mulasztással nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az Előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

18. **Megtévesztés:** Tilos a szolgáltatás használatához kapcsolódó bármilyen megtévesztő magatartás, ideértve a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet.

19. **Csalárd tevékenység**: Tilos a szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban , illetőleg bármilyen bűncselekmény, így például csalás, „piramis játék", vagy egyéb lánc játékok elősegítése érdekében.

20. **Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése**: Tilos minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógépes rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és /vagy erre törekszik.

21. **A szolgáltatás viszontértékesítése:** Tilos a szolgáltatás újra értékesítése a Szolgáltató erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedélye hiányában.

22. **Hálózati és személyi biztonság megsértése**: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és /vagy polgárjogi felelősség terheli. A szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a felételezett bűnügyi jogszabálysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például: adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb) és ezek terjesztése szintén rendeltetésellenes használatnak minősül.

23. **Hálózati teljesítmény túlzott lekötése**: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. Tilos a hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása. Tilos a hálózati erőforrások igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre.

    a) A források túlzott igénybevétele nem megengedett, ideértve a CPU időt, memóriát, lemez területet és csatlakozási időt. Az Előfizető nem alkalmazhat forrás-intenzív programokat, amelyek hátrányosan befolyásolják a többi ügyfelet, illetve a szolgáltatói rendszerek vagy hálózatok teljesítményét. A Szolgáltató fenntartja a jogot az ilyen tevékenységek megszűntetéséhez vagy korlátozásához. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra.
    b) Az Előfizető egy időben, egyszerre csak annyi kapcsolatot hozhat létre előfizetéséről a Szolgáltató hálózatára, amennyit a Szolgáltatóval kötött szerződése lehetővé teszi.
    c) Az Előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (például az Előfizető nem használhatja előfizetését ftp , web vagy e-mail szerver működtetésére), kivéve, ha az Előfizető előfizetésének típusa ezt kifejezetten lehetővé teszi.

24. **Internet Relay Chat**: Bár a Szolgáltató nem biztosít technikai támogatást az Internet Relay Chat (IRC) használatához, az Előfizető használhatja előfizetését a Szolgáltató vagy harmadik Fél által fenntartott IRC szerverekhez és hálózatokhoz történő csatlakozásra. Az ilyen lehetőség igénybe vételekor az Előfizető vendég, így nem végezhet olyan tevékenységet, amely zavarhatja más ügyfelek IRC-hez történő hozzáférését.

    a) Az Előfizető nem használhat olyan IRC scripteket és programokat, amelyek megzavarhatják, vagy visszautasíthatják a szolgáltatást más felhasználók számára bármely más szerveren, hostnál, hálózatban vagy csatornán.
    b) Az Előfizető nem folytathat másokat zaklató tevékenységet ideértve különösen: „flooding”(szöveg gyors bevitele a szolgáltatás megszakításának céljából), „flashing” a terminál emuláció megszakítása), „átvétel” (a működtetői privilégiumok helytelen átvétele, és az ezzel történő visszaélés), üzenetek küldése olyan felhasználóknak, kik nem kívánják azokat megkapni visszatérés megkísérlése egy olyan csatornára, ahonnan a felhasználó már ki lett tiltva, valamint egyéb romboló hatású tevékenységek.
    c) Nem megengedett „klónok” (többszörös egyidejű IRC kapcsolat) futtatása.

Az Internet Használat Alapelvei megsértésének jelentése

A Szolgáltató kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen Internet Használat Alapelveinek megsértéséről, azt jelentse

- Az info@rubicom.hu e-mail címen,
- Telefonon: **7. sz. melléklet**
- Faxon: **7. sz. melléklet**

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

1. az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP címet,
2. az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT időzónát vagy az ettől történő eltérést,
3. az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben a Szolgáltató álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tudunk érdemben foglalkozni.

4. SZ. MELLÉKLET

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:
a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma,
d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
a) az Előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
f.) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám, személyazonosságot igazoló dokumentum, szeméyi igazolvány, útlevélszám, adóigazolvány száma, e-mail cím, stb.)

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:
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.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:
a) az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az Előfizetői Szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.
Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az Előfizetői Szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles
a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig
megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.8.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.8.4.A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik Fél számára a harmadik Fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:
a) az egyéni Előfizetői Szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

6. Az adatvédelmi felelős

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Medvecz Péter
beosztása: gazdasági igazgató
elérhetősége: 06-1-666-22-66

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani
a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,
c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

5. SZ. MELLÉKLET

Érvényes Internet csomagok
(vezetékes szolgáltatás)

Cegléd, Gödöllő lakótelep, Dunakeszi, Budapest

Levelező csomag		Levelező plusz csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 2 Mb/s / 1 Mb/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 4 Mb/s / 2 Mb/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1600/800 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 3240/1620 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	3.000,- Ft	Havi díj (bruttó)	3.646,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB	Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft
Alap csomag		**Bővített csomag**	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 8 Mb/s / 4 Mb/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 16 Mb/s / 8 Mb/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 6540/3240 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 13100/6540 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	4.688,- Ft	Havi díj (bruttó)	6.250,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB	Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft
Extra csomag		**Prémium Távmunka csomag**	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 32 Mb/s / 16 Mb/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség:40 Mb/s / 20 Mb/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 26200/13100 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 32760/16380 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	7.444,- Ft	Havi díj (bruttó)	10.000,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB	Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Prémium Sebesség csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 60 Mb/s / 8 Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 49150/6540 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	10.000,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Vác, Csörög, Nógrád, Berkenye, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád, Rád, Penc, Acsa, Csővár, Püspökhatvan, Aszód, Iklad, Domony, Farmos, Újszilvás, Tápiószele, Tápiógyörgye, Tápiószőlős, Jászladány, Besenyszög, Kőtelek, Tiszasüly, Fegyvernek, Verseg, Pilisborosjenő, Öcsöd, Balaton, Bélapátfalva, Bátor, Bekölce, Bükkszentmárton, Mikófalva, Mónosbél, Nagyvisnyó, Egerbocs, Egercsehi, Szarvaskő, Szilvásvárad, Szúcs, Szúcs Bányatelep, Hevesaranyos, Szomolya, Bogács, Noszvaj, Bükkzsérc, Cserépfalu, Cserépváralja, Tard, Adács, Atkár, Karácsond, Mezőkeresztes, Csongrád, Szentes, Fót, Göd, Gödöllő kertváros, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi. Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres, Szentes

„XS” csomag		„S” csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 512kb/s / 128 kb/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 1 Mb/s / 256 kb/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 192/48 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/128 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	2.380,- Ft	Havi díj (bruttó)	3.646,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10MB	1 db E-mail tárhely	10MB
E-mail tárhely (összesen)	30MB	E-mail tárhely (összesen)	30MB
Web tárhely igénylehető*	20 MB	Web tárhely igénylehető*	20 MB
Fix IP cím	Igénylehető	Fix IP cím	Igénylehető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

„M” csomag		„L” csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 3Mb/s / 512 kb/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 5 Mb/s / 1 Mb/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/375 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	4.166,- Ft	Havi díj (bruttó)	6.250,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	20 MB	Web tárhely igényelhető*	20 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

„XL” csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 7Mb/s / 2Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 3072/1024 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	8.300,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	20 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Mátraszőlős, Tar, Mátraverebély, Szurdokpüspöki

„XS” csomag	„S” csomag
Névleges le- és feltöltési sebesség: 512kb/s / 128 kb/s	**Névleges le- és feltöltési sebesség: 1 Mb/s / 256 kb/s**
Garantált le- és feltöltési sebesség: 192/48 kbit/s	**Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/128 kbit/s**
Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft
Havi díj (bruttó) 3.000,- Ft	Havi díj (bruttó) 4.300,- Ft
Hozzáférés a havi díjban korlátlan	Hozzáférés a havi díjban korlátlan
E-mail cím 3 db	E-mail cím 3 db
1 db E-mail tárhely 10MB	1 db E-mail tárhely 10MB
E-mail tárhely (összesen) 30MB	E-mail tárhely (összesen) 30MB
Web tárhely igénylehető* 20 MB	Web tárhely igénylehető* 20 MB
Fix IP cím Igénylehető	Fix IP cím Igénylehető
24 órás bontás Nincs	24 órás bontás Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft

„M” csomag	„L” csomag
Névleges le- és feltöltési sebesség: 3Mb/s / 512 kb/s	**Névleges le- és feltöltési sebesség: 5 Mb/s / 1 Mb/s**
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s	**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/375 kbit/s**
Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft
Havi díj (bruttó) 6.500,- Ft	Havi díj (bruttó) 8.200,- Ft
Hozzáférés a havi díjban korlátlan	Hozzáférés a havi díjban korlátlan
E-mail cím 3 db	E-mail cím 3 db
1 db E-mail tárhely 10 MB	1 db E-mail tárhely 10 MB
E-mail tárhely (összesen) 30 MB	E-mail tárhely (összesen) 30 MB
Web tárhely igényelhető* 20 MB	Web tárhely igényelhető* 20 MB
Fix IP cím Igényelhető	Fix IP cím Igényelhető
24 órás bontás Nincs	24 órás bontás Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft

„XL” csomag
Névleges le- és feltöltési sebesség: 7Mb/s / 2Mb/s
Garantált le- és feltöltési sebesség: 3072/1024 kbit/s
Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft
Havi díj (bruttó) 10.200,- Ft
Hozzáférés a havi díjban korlátlan
E-mail cím 3 db
1 db E-mail tárhely 10 MB
E-mail tárhely (összesen) 30 MB
Web tárhely igényelhető* 20 MB
Fix IP cím Igényelhető
24 órás bontás Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft

Csemő

„XS”(1) csomag		„S”(2) csomag		„M”(4) csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 1M / 256 kbps		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 2M / 512 kbps**		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 4/ 1Mbps**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 512/128 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256kbit/s**		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/512 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	2.385,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	3.646,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	4.166,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB	Web tárhely igényelhető*	25 MB	Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető	E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

„L”(8) csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 8 /2 Mbps	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 4096/1024 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	9.365- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
E-mail cím	3 db
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Országos vezeték nélküli szolgáltatás

Dunakeszi, Gödöllő, Cegléd

M-Levelező Plusz csomag		M-Alap csomag		M-Családi csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 2M / 2M		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 4M/ 4M**		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 8M / 8M**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/1024kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/2048 kbit/s**		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 4096 / 4096kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	4.875,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	5.938,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	8.500,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB	Web tárhely igényelhető*	25 MB	Web tárhely igényelhető*	25 MB
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

M-Bővített csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 12M / 4M	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 6144 / 2048kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	8.500,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
E-mail cím	3 db
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Csemő (külterület)

M-Minimum csomag		M-Optimum csomag		M-Profi csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 384 / 128 kbit/s		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 768 / 160 kbit/s**		**Névleges le- és feltöltési sebesség: 1536/ 224 kbit/s**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 48/16 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 96/20 kbit/s**		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 192/28 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	3.500,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	5.000,- Ft	Egyéni havi díj (bruttó)	6.500,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

M-Extra csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 2048/ 256 kbit/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/32 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	9.000,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

A Rubicom Zrt. meglévő (számlázott), de nem értékesíthető internet csomagjai

Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Vác, Csörög, Nógrád, Berkenye, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád, Rád, Penc, Acsa, Csővár, Püspökhatvan Aszód, Iklad, Domony, Farmos, Újszilvás, Tápiószele, Tápiógyörgye, Tápiószőlős

Alap csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 2Mb/s / 512 kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	5.000,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	20 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2009. 09. 21-től

Levelező csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 512kb/s / 128 kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/64 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	2.604,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10MB
E-mail tárhely (összesen)	30MB
Web tárhely igénylehető*	20 MB
Fix IP cím	Igénylehető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Bővített csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 4 Mb/s / 1 Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/512 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	9.375,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	20 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Extra csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 8Mb/s / 2Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 4096/1024 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	12.375,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	20 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2010. 11. 01-től

Jászladány, Besenyszög, Kőtelek, Tiszasüly, Fegyvernek, Verseg, Pilisborosjenő, Öcsöd, Balaton, Bélapátfalva, Bátor, Bekölce, Bükkszentmárton, Mikófalva, Mónosbél, Nagyvisnyó, Egerbocs, Egercsehi, Szarvaskő, Szilvásvárad, Szúcs, Szúcs Bányatelep, Hevesaranyos, Szomolya, Bogács, Noszvaj, Bükkzsérc, Cserépfalu, Cserépváralja, Tard, Adács, Atkár, Karácsond

Levelező plusz csomag		Alap csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 1M/256 kbps		**Névleges le- és feltöltési sebesség 2M/512 kbps**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 512/128 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	3.646,- Ft	Havi díj (bruttó)	5.198,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB	Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2009. 09. 21-től

Levelező csomag		Bővített csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 512/128 kbps		**Névleges le- és feltöltési sebesség 4M/1M**	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/64 kbit/s		**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/512 kbit/s**	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	2.385,- Ft	Havi díj (bruttó)	9.365,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan	Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db	E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB	1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB	E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB	Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető	Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs	24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2010. 11. 01-től

Csongrád

Alap csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 2 Mb/s / 512 kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Havi díj (bruttó)	4.167,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	3 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	30 MB
Web tárhely igényelhető*	15 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2009. 09. 21-től

Levelező csomag	Bővített csomag
Névleges le- és feltöltési sebesség 384kb/s / 96 kb/s	**Névleges le- és feltöltési sebesség 4 Mb/s / 750 kb/s**
Garantált le- és feltöltési sebesség: 192/48 kbit/s	**Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/375 kbit/s**
Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft	Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft
Havi díj (bruttó) 2.083,- Ft	Havi díj (bruttó) 6.250,- Ft
Hozzáférés a havi díjban korlátlan	Hozzáférés a havi díjban korlátlan
E-mail cím 3 db	E-mail cím 3 db
1 db E-mail tárhely 10 MB	1 db E-mail tárhely 10 MB
E-mail tárhely (összesen) 30 MB	E-mail tárhely (összesen) 30 MB
Web tárhely igényelhető* 15 MB	Web tárhely igényelhető* 15 MB
Fix IP cím Igényelhető	Fix IP cím Igényelhető
24 órás bontás Nincs	24 órás bontás Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft	Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft

Extra csomag
Névleges le- és feltöltési sebesség: 6 Mb/s / 1,5Mb/s
Garantált le- és feltöltési sebesség: 3072/750 kbit/s
Csatlakozási díj (bruttó) 15.000,- Ft
Havi díj (bruttó) 12.375,- Ft
Hozzáférés a havi díjban korlátlan
E-mail cím 3 db
1 db E-mail tárhely 10 MB
E-mail tárhely (összesen) 30 MB
Web tárhely igényelhető* 15 MB
Fix IP cím Igényelhető
24 órás bontás Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj 1.250,- Ft

2010. 11. 01-től

Szentes

Levelező csomag: **Névleges le- és feltöltési sebesség: 384/96 kbit/s** **Garantált le- és feltöltési sebesség: 192/48 kbit/s**	Határozatlan idejű szerződéssel
egyszeri belépési díj	15.000,- Ft
szolgáltatás havidíja	2.083,- Ft
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft
Alap csomag: **Névleges le- és feltöltési sebesség: 2 Mb/512 kbit/s** **Garantált le- és feltöltési sebesség: 1024/256 kbit/s**	Határozatlan idejű szerződéssel
egyszeri belépési díj	15.000,- Ft
szolgáltatás havidíja	4.167,- Ft
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Bővített csomag: **Névleges le- és feltöltési sebesség: 4M/1 Mbit/s** **Garantált le- és feltöltési sebesség:2048/375 kbit/s**	Határozatlan idejű szerződéssel
egyszeri belépési díj	15.000,- Ft
szolgáltatás havidíja	6.250,- Ft
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft
Extra csomag: **Névleges le- és feltöltési sebesség: 6M/1,5 M/s** **Garantált le- és feltöltési sebesség: 3072/750 kbit/s**	Határozatlan idejű szerződéssel
egyszeri belépési díj	15.000,- Ft
szolgáltatás havidíja	12.375,- Ft
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2009. szeptember 21-től

Szentes
(volt TvNetWork terület)

Csomag	NET Y	NET X	NET A	NET B	NET C	NET D
Sebesség (kbit/s)	max.	max.	max.	max.	max.	max.
Letöltés	768	1536	2048	3072	4096	6144
Feltöltés	128	384	512	768	1024	2048
Sebesség (kbit/s)	garantált	garantált	garantált	garantált	garantált	garantált
Letöltés	128	128	256	448	512	768
Feltöltés	64	64	64	128	128	256
E-mail cím (db)	3	3	3	5	5	10
Pf. tárhely (MB)	50	50	50	50	100	100
Webtárhely (MB)	20	20	50	50	100	100
csomagár	bruttó 3 125 Ft	bruttó 5 729 Ft	bruttó 6 250 Ft	bruttó 8 334 Ft	bruttó 10 416 Ft	bruttó 18 750 Ft
modem bérleti díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0Ft	0 Ft

Csomag	UNOKA	ECO
Sebesség (kbit/s)	Max.	max.
Letöltés	512	1024
Feltöltés	128	512
Sebesség (kbit/s)	garantált	garantált
Letöltés	64	128
Feltöltés	64	64

E-mail cím (db)	1	1
Pf. tárhely (MB)	50	50
Webtárhely (MB)	20	20
csomagár	bruttó 4 688 Ft	bruttó 1 000 Ft
modem bérleti díj	0 Ft	0 Ft

Csomag	JOKER	JUMBÓ	DÁMA	KIRÁLY
Sebesség (kbit/s)	max.	max.	max.	max.
Letöltés	1024	3072	5120	10240
Feltöltés	128	512	1024	2048
Sebesség (kbit/s)	garantált	garantált	garantált	garantált
Letöltés	128	448	768	1536
Feltöltés	64	64	128	256
E-mail cím (db)	3	3	5	10
Pf. tárhely (MB)	50	50	50	100
Webtárhely (MB)	20	50	50	100
csomagár egyéni	bruttó 4 167 Ft	bruttó 5 729 Ft	bruttó 8 334 Ft	bruttó 10 416 Ft
csomagár közületi	-------	bruttó 7 813 Ft	bruttó 11 459 Ft	bruttó 14 584 Ft
modem bérleti díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Maklár, Nagytálya

Csomag	JOKER	JUMBÓ	DÁMA	ECO
Sebesség (kbit/s)	max.	max.	max.	max.
Letöltés	1024	3072	5120	1024
Feltöltés	128	512	1024	512
Sebesség (kbit/s)	garantált	garantált	garantált	garantált
Letöltés	128	448	768	128
Feltöltés	64	64	128	64
E-mail cím (db)	3	3	5	1
Pf. tárhely (MB)	50	50	50	50
Webtárhely (MB)	20	50	50	20
Csomagár lakossági	bruttó 4 167 Ft	bruttó 5 729 Ft	bruttó 8 334 Ft	bruttó 1 000 Ft
Csomagár közületi	----	bruttó 7 813 Ft	bruttó 11 459 Ft	bruttó 14 584 Ft
modem bérleti díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Fót, Göd, Gödöllő kertváros, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi. Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres

Alap1 csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség : 1 Mb/s / 256 kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 512/128 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	4.166,- Ft
Közületi havi díj (bruttó)	5.208,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	5 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	50 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2009. 09. 21-től

Diák és Nyugdíjas csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség: 512 kb/s / 128 kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 256/64 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	2.604,- Ft
Közületi havi díj (bruttó)	------
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	5 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	50 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Alap 2 csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 4Mb/s / 750kb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 2048/375 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	6.250,- Ft
Közületi havi díj (bruttó)	7.813,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	5 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	50 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Bővített 1 csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 6Mb/s / 1 Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 3072/512 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	9.375,- Ft
Közülei havi díj (bruttó)	11.719,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	5 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	50 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

Bővített 2 csomag	
Névleges le- és feltöltési sebesség 8Mb/s / 2Mb/s	
Garantált le- és feltöltési sebesség: 4096/1024 kbit/s	
Csatlakozási díj (bruttó)	15.000,- Ft
Egyéni havi díj (bruttó)	12.375,- Ft
Közületi havi díj (bruttó)	15.625,- Ft
Hozzáférés a havi díjban	korlátlan
E-mail cím	5 db
1 db E-mail tárhely	10 MB
E-mail tárhely (összesen)	50 MB
Web tárhely igényelhető*	25 MB
Fix IP cím	Igényelhető
24 órás bontás	Nincs
Üzemszüneteltetési havidíj	1.250,- Ft

2010.11. 01-től

Mátraszőlős, Tar, Mátraverebély, Szurdokpüspöki

	Szolgáltatási csomag névleges és garantált sebesség értékei		Díj (Ft/hó)		Díj (Ft/hó) ÁFA-val	
I.	512/128 kbit/s	256/64 kbit/s	2 500	Ft+ÁFA	3 125	Ft
II.	1024/128 kbit/s	512/64 kbit/s	3 750	Ft+ÁFA	4 688	Ft
III.	2048/256 kbit/s	1024/128 kbit/s	5 625	Ft+ÁFA	7 031	Ft
IV.	4096/512 kbit/s	2048/256 kbit/s	8 000	Ft+ÁFA	10 000	Ft
Üzemszüneteltetési havidíj			1 000	Ft+ÁFfA	1 250	Ft

2010. 11. 01-től

A feltüntetett árak 25% ÁFÁ-t tartalmaznak.

Díjtartozás miatti korlátozás esetén, a korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj a teljes szolgáltatási területen: bruttó 1.700 Ft.

* A www tárterület nagysága a táblázat szerint van korlátozva, túllépésre nincs lehetőség. Unix alapú (PHP, MySQL) programok futtatására alkalmas. MySQL/SQL adatbázis által foglalt tárterület díja 1000Ft/MB/Hó a havidíjon felül. MySQL/SQL adatbázis szolgáltatást, külön dedikáltatni, igényelni kell.

- **E-mail tárterület:** A díjcsomagban foglalt e-mail tárterület kapacitás alapesetben nincs korlátozva, csak külön írásbeli kérésre korlátozzuk. A díjcsomagban foglalt e-mail tárterületek nem vonhatók össze. (www.rubicom.hu)
- **WWW tárterület:** A www tárterület méretre (Mb) maximálva van, túlhasználatra nincs lehetőség.
- **Fix IP cím:** A szolgáltató az előfizető részére állandó publikus IP címet biztosít, melynek változatlanságáért az 1. sz. mellékletben foglaltak szerint felel. A fix IP cím árát a csomagok nem tartalmazzák.
- **24 órás bontás:** A csomag esetében a kapcsolat 24 óra elteltével automatikusan lebontódik. A kapcsolat bontása után az Előfizető újra bejelentkezhet.

6. SZ. MELLÉKLET

Szolgáltatási területek, ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

1. Ceglédi ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Cegléd Farmos Újszilvás Tápiógyörgye Tápiószele Tápiószőlős Kőtelek Tiszasüly Fegyvernek Jászladány Besenyszög Csemő	Cím: 2700 Cegléd, Reggel u. 1. Tel: 1232 Fax: (53) 318-241 e-mail: info@rubicom.hu	H, K, Sz, P: 8.30-16.30 Csütörtök: 10.00-18.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn kívül üzenetrögzítő működik

2. Fóti ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Fót Göd Gödöllő Csömör Isaszeg Kisnémedi Püspökszilágy Mogyoród Galgagyörk Galgamácsa Váckisújfalu Vácegres Verseg Sződ Sződliget Katalinpuszta Szendehely Csörög Vác Nógrád Berkenye Diósjenő Vácduka Várhartyán Vácrátót Csomád Őrbottyán Püspökhatvan Rád Penc Acsa Csővár	Cím: 2151 Fót, Szent Benedek park 69. Tel.:: 1232 fax: 06-27-536-201 e-mail: info@rubicom.hu	Hétfő: 8.00-16.00 kedd: 8.00-16.00 szerda: 8.00-16.00 csütörtök: 8.00-20.00 péntek: 8.00-16.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

Dunakeszi Aszód Iklad Domony Bükkzsérc Bogács Cserépfalu Cserépváralja Noszvaj Tard Adács Szomolya Atkár Karácsond Mátraszőlős Mátraverebély Szurdokpüspöki Tar Pilisborosjenő Balaton Bélapátfalva Mikófalva Mónosbél Egercsehi Szarvaskő Nagyvisnyó Szilvásvárad Bükkszentmárton Bekölce Szúcs Szúcs Bányatelep Egerbocs Hevesaranyos Bátor Budapest			

3. Szentesi ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Csongrád Öcsöd Szentes	Cím: 6600Szentes Kossuth L u11 Tel: 1232 Fax: 06-63-400-392 e-mail:info@rubicom.hu	Hétfő: 8.00-16.00 Kedd: 8.00-16.00 Szerda: 8.00-16.00 Csütörtök: 8.00-17.00 Péntek: 8.00-16.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

4. Maklári ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Maklár Nagytálya Mezőkeresztes	Cím: 3397 Maklár, Templom tér 20. Tel: 1232 e-mail:info@rubicom.hu	Hétfő: 8.00-16.00 Kedd: 8.00-16.00 Szerda: 8.00-16.00 Csütörtök: 8.00-16.00 Péntek: 8.00-16.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

7. SZ. MELLÉKLET

Minőségi mutatók táblázata

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei, melyek a 229/2008. (IX.12.) Kormányrendeletben foglaltak szerint kerültek meghatározásra

Mutató megnevezése	Meghatározás	Mérési módszer	Garantált érték
Új hozzáférés létesítési ideje	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének az esetek 80%-ában vállalt határideje	A mutató a szerződés előfizető által történő aláírása és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az Ügyfél nyilvántartási rendszer szolgáltatja	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A bejelentett minőség panaszok alapján végzett 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 szolgáltatja	72 óra
Ügyfélszolgálat válaszideje	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	A mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton , hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a szolgáltató CallCentere szolgáltatja	75%
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének és az elvi szolgáltatási időnek az aránya	A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a szolgáltató nyilvántartási rendszere szolgáltatja.	95%
Garantált le-és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-és feltöltési sebesség díjcsomagonként és földrajzi területenként, melyet a Szolgáltató a hálózatán belül az esetek 80%-ban garantál	A mutató a szolgáltató adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra. A le- illetve feltöltési sebességet minden esetben az előfizetői átadási pont és a Szolgáltató BIX-en (Budapest Internet Exchange) lévő eszköze közt mérjük. A mérést a Szolgáltató szervere és a Szolgáltató által biztosított végberendezés (PC) közt mérjük, az előfizetői eszközök leválasztása után.	Külön részletezés szerint

Garantált le-és feltöltési sebesség:

Gödöllő lakótelep, Dunakeszi, Cegléd, Budapest

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség(kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség(kbit/s)
Levelező csomag	2M/1Mbps	1600	800
Levelező plusz csomag	4M/2Mbps	3240	1620
Alap csomag	8M/4Mbps	6540	3240
Bővített csomag	16M/8Mbps	13100	6540
Extra csomag	32M/16Mbps	26200	13100
Prémium Távmunka	40M/20Mbps	32760	16380
Prémium Sebesség	60M/8Mbps	49150	6540

Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Vác, Csörög, Nógrád, Berkenye, Diósjenő, Vácrátót, Váchartyán, Vácduka, Őrbottyán, Csomád, Rád, Penc, Acsa, Csővár, Püspökhatvan, Aszód, Iklad, Domony, Farmos, Újszilvás, Tápiószele, Tápiógyörgye, Tápiószőlős, Jászladány, Besenyszög, Kőtelek, Tiszasüly, Fegyvernek, Verseg, Pilisborosjenő, Öcsöd, Balaton, Bélapátfalva, Bátor, Bekölce, Bükkszentmárton, Mikófalva, Mónosbél, Nagyvisnyó, Egerbocs, Egercsehi, Szarvaskő, Szilvásvárad, Szúcs, Szúcs Bányatelep, Hevesaranyos, Szomolya, Bogács, Noszvaj, Bükkzsérc, Cserépfalu, Cserépváralja, Tard, Adács, Atkár, Karácsond, Mezőkeresztes, Csongrád, Szentes, Fót, Göd, Gödöllő kertváros, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi. Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres, Mátraszőlős, Tar, Mátraverebély, Szurdokpüspöki, Szentes

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
„SX” csomag	512/128 kbps	192	48
„S” csomag	1 M/256 kbps	256	128
„M” csomag	3 M/512 kbps	1024	256
„L” csomag	5 M/1 Mbps	2048	375
„XL” csomag	7M/2 Mbps	3072	1024

- **Sződ, Sződliget, Szendehely, Katalinpuszta, Vác, Csörög, Nógrád, Berkenye, Diósjenő, Csomád, Őrbottyán, Vácduka, Váchartyán, Vácrártót**
- **Rád, Penc, Acsa, Csővár, Püspökhatvan**
- **Aszód, Iklad, Domony**
- **Farmos, Újszilvás, Tápiószele, Tápiógyörgye, Tápiószőlős**

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
Levelező csomag	512/128 kbps	256	64
Alap csomag	2M/512 kbps	1024	256
Bővített csomag	4M/1 Mbps	2048	512
Extra csomag	8M/2Mbps	4096	1024

- **Jászladány, Besenyszög, Tiszasüly, Kőtelek, Fegyvernek,**
- **Verseg**
- **Pilisborosjenő,**
- **Öcsöd,**
- **Balaton,**
- **Bélapátfalva, Bátor, Bekölce, Bükkszentmárton, Egerbocs, Egercsehi, Mikófalva, Mónosbél, Nagyvisnyó, Szarvaskő, Szilvásvárad, Szúcs, Szúcs-Bányatelep**
- **Adács, Atkár, Karácsond, Bogács, Noszvaj, Bükkzsérc, Cserépváralja, Cserépfalu, Tard**
- **Maklár, Nagytálya**
- **Mezőkeresztes**

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
Levelező csomag	512/128 kbps	256	64
Levelező plusz csomag	1M/256 kbps	512	128
Alap csomag	2M/512 kbps	1024	256
Bővített csomag	4M/1M	2048	512

Csongrád

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
Levelező csomag	384/96 kbps	192	48
Alap csomag	2 M/512 kbps	1024	256
Bővített csomag	4M/750 kbps	2048	375
Extra csomag	6M/1,5Mbps	3072	750

Szentes

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
Levelező csomag	384/96 kbps	192	48
Alap csomag	2 Mb/512 kbps	1024	256
Bővített csomag	4Mb/1 Mbps	2048	375
Extra csomag	6M/1,5Mps	3072	750

Szentes
TvNetWork-től átvett terület

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
NET Y csomag	768/128 kbps	128	64
NET X csomag	1536/384 kbps	128	64
NET A csomag	2048/512 kbps	256	64
NET B csomag	3072/768 kps	448	128
NET C csomag	4096/1024 kbps	512	128
NET D csomag	6144/2048 kbps	760	256
UNOKA csomag	512/128 kbps	64	64

ECO csomag	1024/512 kbps	128	64
JOKER csomag	1024/128 kbps	128	64
JUMBÓ csomag	3072/512 kbps	448	64
DÁMA csomag	5120/1024 kbps	768	128
KIRÁLY csomag	10240/2048 kbps	1536	256

Fót, Göd, Gödöllő, Csömör, Isaszeg, Kisnémedi. Püspökszilágy, Mogyoród-Szentjakab parkfalu, Galgagyörk, Galgamácsa, Váckisújfalu, Vácegres

Csomag neve	Le-és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
Diák és Nyugdíjas cs.	512/128 kbps	256	64
Alap 1 csomag	1M/256 kbps	512	128
Alap 2 csomag	4M/750 kbps	2048	375
Bővített 1 csomag	6M/ 1 Mbps	3072	512
Bővített 2 csomag	8M/2Mbps	4096	1024

Csemő

Csomag neve	Le-és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
„XS”(1) csomag	1M/256 kbps	512	128
„S”(2) csomag	2M/512 kbps	1024	256
„M”(4) csomag	4M/1 Mbps	2048	512
„L”(8) csomag	8M/ 2 Mbps	4096	1024

Mátraszőlős, Tar, Mátraverebély, Szurdokpüspöki

Csomag	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
I.	512/128 kbit/s	256	64
II.	1024/128 kbit/s	512	64
III.	2048/256 kbit/s	1024	128
IV.	4096/512 kbit/s	2048	256

Maklár, Nagytálya

Csomag	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
JOKER	1024/128 kbit/s	128	64
JUMBÓ	3072/512 kbit/s	448	64
DÁMA	5120/1024 kbit/s	768	128
ECO	1024/512 kbit/s	128	64

Országos vezeték nélküli szolgáltatás

Dunakeszi, Gödöllő, Cegléd

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
M-Levelező Plusz csomag	2M/2M	1024	1024
M-Alap csomag	4M/4M	2048	2048
M-Családi csomag	8M/8M	4096	4096
M-Bővített csomag	12M/4M	6144	2048

Csemő (külterület)

Csomag neve	Le- és feltöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)
M-Minimum csomag	384/128 kbit/s	48	16
M-Optimum csomag	768/160 kbit/s	96	20
M-Profi csomag	1536/224 kbit/s	192	28
M-Extra csomag	2048/256 kbit/s	256	32