

2003.11.18-2016.11.30 - aszf2017-1

Terra Szoftverfejlesztő Kft. - Szekszárd - internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei

Hatályos: 2017.01.01-től

## A Terra Szoftverfejlesztő Kft - Szekszárd

### *internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei*

Készült: 2003. 11. 18-án

Legutóbb módosítva: 2016. 11. 30-án

**Hatályos: 2017. 01. 01-től**

## Tartalomjegyzék

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.....	3
1. Általános adatok, elérhetőség.....	3
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	3
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	5
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	5
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	9
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	11
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	16
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások.....	17
9. Az előfizetői szerződés időtartama.....	17
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	17
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, módosításának módjai, esetei.....	18
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	18
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	22
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	22
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások.....	23
1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása.....	24
1. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	24
2. Egyéb szolgáltatások.....	25
3. Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat.....	26
2. melléklet: Etikai Kódex.....	27
1. Az előfizető személyes adatai.....	27
2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....	27
3. melléklet: Számlázás és díjazás.....	29
1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	29
2. Előfizetési díjak.....	29
3. Forgalmi díjak.....	29
4. Egyszeri díjak.....	29
5. Kedvezmények.....	30
6. Hóközi díjfizetés.....	30
7. Késedelmi kamat.....	30
8. Szünetelés.....	30
4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat.....	31
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	31
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	31
3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama.....	32
4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....	34
5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata.....	34
6. Adatbiztonsági tájékoztató.....	36
5. melléklet: Minőségi követelmények.....	38
Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	38

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Terra Szoftverfejlesztő Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-001283

Székhely: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

(A továbbiakban: szolgáltató vagy Terra Kft.)

### 1.2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

Telefon: (+36) 74/501006

Fax: (+36) 74/501004

E-mail: info@terrasoft.hu

Nyitva tartás: Hétfő-péntek 8:00 – 16:00

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

Telefon: (+36) 74/501006

Fax: (+36) 74/501004

E-mail: info@terrasoft.hu

Nyitva tartás: Hétfőtől péntekig 8:00 - 16:00

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSzF hozzáférhető az ügyfélszolgálati irodán: Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

valamint a szolgáltató honlapján: <http://www.terrasoft.hu/szolgaltatasok.html>

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.

#### 2.1.1. Az igénybejelentéstől az üzembe helyezésig

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

Az igénybejelentésekor a szolgáltató „Adatfelvételi lap”-ot tölt ki.

Az igény beérkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltató értesíti az igénylőt, hogy:

- a) A műszaki lehetőség adott, a szerződés megköthető és egyeztetett időpontban (15 napon belül) a szolgáltató üzembe helyezi a szolgáltatást.
- b) A műszaki lehetőséget kiépíti és a szolgáltatást megadott időpontban (legfeljebb 3 hónapon belül) megkezd.
- c) Műszaki lehetőség híján az igényt elutasítja.

Fenti a) és b) esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénylőnek az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. Az ajánlat másodpéldányán az igénylő igazolja az ajánlat átvételét és tartalmának megismerését.

A szolgáltatás megkezdése előtt a szolgáltató a szerződést elektronikusan rögzíti és 2 példányban kinyomtatja. A szolgáltatás megkezdésekor mind a szolgáltató, mind az előfizető képviselője aláírásával érvényesíti a szerződést, melynek egy példányát a szolgáltató megőrzi.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a létesítést megelőzően az igénylő jogosult a szerződéstől elállni hátrányos jogkövetkezmények nélkül.

Ha a szolgáltatás a fenti határidőt túllépve valósul meg, illetve a határidő letelte után kiderül, hogy a szolgáltató nem tudja a szolgáltatást nyújtani, akkor a szolgáltató köteles a 7.4 pontban meghatározott kötbért fizetni.

### **2.1.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei**

- a 2.2 pontban részletezett előfizetői adatok
- postacím
- a díjfizetés módja
- a telepítés helye
- a választott szolgáltatási csomag
- választott azonosító név

### **2.1.3. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

- a telepítés helye
- a szolgáltatás megkezdésének vállalt határideje
- a választott szolgáltatási csomag
- választott azonosító név
- a rendszeresen, valamint alkalmanként vagy feltételeken fizetendő díjak
- tájékoztatás arról, hogy az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontban hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok**

### **Természetes személy előfizető esetén:**

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

### **Nem természetes személy előfizető esetén:**

neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei, korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg. Ezek meghatározását az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

### **2.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Amennyiben nincs akadálya a létesítésnek, a szolgáltató az igénybejelentéstől számított 10 munkanap határidőt vállal.

## **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán és web lapján elérhetővé teszi.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltató Tolna Megye területén nyújt Internet szolgáltatást.

Az adott típusú szolgáltatással lefedett földrajzi területet az 1. melléklet ismerteti.

### **3.3. Segélyhívó szolgáltatások**

Nincs ilyen szolgáltatásunk

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás-típusnak megfelelően az 1. melléklet ismerteti.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A minőségi követelmények célértékeit az 5. sz. melléklet tartalmazza.

#### 4.1.1 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

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

Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája
- Ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közölt területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások

Minőségi mutató származtatása:

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

#### 4.1.2 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

#### 4.1.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása

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

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

$$RA=(1-SZKT/SZT)*100$$

#### 4.1.4 Ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 12. §-ának (1) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

#### 4.1.5 Új hozzáférés létesítési idő

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

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

#### 4.1.6 A garantált le- és feltöltési sebesség

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál; (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető irány) sebesség. [kbit/s]

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

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer

Minőségi mutató származtatása:

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

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1%-a, de legfeljebb 50db.



## **4.2. A forgalom mérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.**

### **4.2.1. A forgalom mérése**

A szolgáltató folyamatosan méri az előfizetők le- és felmenő adatforgalmát, és azt a weblapján 10 perces bontásban hozzáférhetővé teszi oly módon, hogy minden előfizető csak a saját forgalmi adataihoz fér hozzá, de azt visszamenőleg a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan bármikor megnézheti.

### **4.2.2. A forgalom mérés hatása a szolgáltatás minőségére**

Amennyiben az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség elérte a díjcsomaghoz tartozó értéket, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64(le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás. (Garantált le/feltöltési sebesség: 32/16 kbit/sec)

## **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot befolyásoló eseményekkel kapcsolatban tehet**

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

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

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

## **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A hálózatra szabványos ethernet porton kommunikáló berendezés csatlakoztatható, amely a hálózat felé egyetlen fizikai címet jelenít meg. Ez tipikusan lehet egy számítógép vagy egy router.

A csatlakozás RJ-45 típusú csatlakozóval, UTP kábellel történik.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei és feltételei**

#### **5.1.1. Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:**

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatást köteles szüneteltetni. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt és méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

### **5.1.2. Szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

### **5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

Amennyiben mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) akadályozzák a szerződés teljesítését (háború, merénylet, elemi csapás, katasztrófa), egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért.

### **5.1.4. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díjfizetésre nem köteles.

## **5.2. A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- b. az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- c. az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- d. az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatmennyiséget.
- e. amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Fenti c. vagy e. pont (díjtartozás vagy megtévesztés) esetén amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, a szolgáltató jogosult a korlátozást az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg alkalmazni.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért díjat számolhat fel. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

### 5.3. A szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Az 5.2.c. pont szerinti 15 napot meghaladó korlátozást követően a szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti (**ez esetben az e-mail postafiók is szünetel, az addig le nem töltött levelek törlődnek**), ez alatt díjat nem számíthat fel. A szolgáltató az előfizetőt postai levélben értesíti a szolgáltatás felfüggesztéséről. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg alkalmazni.

Amennyiben az előfizető összes fennálló díjtartozását kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért díjat számolhat fel. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. Hibabejelentések kezelése, hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

#### 6.1.1. Hibaelhárítási határidő

A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 22. § szerint:

(1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

(3) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

(5) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

- (6) A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- (7) Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.
- (8) A szolgáltató a (3) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- (9) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- (10) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a (9) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- (11) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele és a hibaelhárítás**

### **6.1.2.1. A hiba bejelentése**

A szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet munkanapokon 8-16 óráig, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás módját és eredményét, valamint a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket és azok eredményét visszakövethető módon elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A 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, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

#### 6.1.2.2. Az előfizető értesítése

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy:

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 7.4 pontban ismertetett kötbér mértékével csökkentett díjat fog elszámolni.

#### 6.1.2.3. A hiba kijavítása

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni.

## 6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## 6.3. Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kártérítési igények)

### 6.3.1. Előfizetői bejelentések megtételének módja

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított egy éven túl számlareklamációt nem fogad el.

## 6.3.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

### 6.3.2.1. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala** vizsgálatát kérni, vagy a 6.2. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

## 6.4. Az ügyfélszolgálat működése

Az ügyfélszolgálat a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen.

A szolgáltató ügyfélszolgálati helye Szekszárdon, az Ybl Miklós u. 3. irodaház 1. emeletén található.

Egyéb elérhetőségei:

Levélcím: Terra Szoftverfejlesztő Kft. 7100 Szekszárd, Ybl M. u. 3.

Web: [www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu) ; E-mail: [info@terrasoft.hu](mailto:info@terrasoft.hu)

Telefon: 74/501006, Fax: 74/501004

Nyitva tartás: hétfő-péntek 8:00-16:00

A szolgáltató vállalja, hogy az ügyfélszolgálati ügyintéző munkaidő alatt az esetek legalább 95%-ában 60 másodpercen belül bejelentkezik az ügyfélszolgálat telefonszámának hívása esetén.

## 6.5 A szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem üzemeltet

## 6.6 A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetősége és feltételei

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hivatalból vagy kérelemre eljár a hatáskörében hozott határozatban vagy hatáskörében kötött hatósági szerződésben meghatározottak megsértése miatt, illetve szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban.

Az előfizető a jogviták rendezése érdekében fordulhat még az alábbi szervekhez:

### **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala**

#### **- Központi ügyfélfogadó iroda:**

Hely: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36) 1/4680673; Telefax: (+36) 1/4680680

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); Web: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### **- Legközelebbi ügyfélkapcsolati pont:**

Hely: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459

Telefon: (+36) 72/508800; Telefax: (+36) 72/508808

### **Tolna Megyei Kormányhivatal - Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13

Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 294

Telefon: (+36) 74/510414; Telefax: (+36) 74/510413

E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu); Web: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

### **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**

#### **Média- és Hírközlési Biztos**

Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36) 1/4577141; Telefax: (+36) 1/4577105

<http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (+36) 1/4728851; Telefax: (+36) 1/4728905

E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu); Web: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.

Telefon: (+36) 74/411661; Telefax: (+36) 74/411456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Jogvita esetén illetékes bíróság:**

**Szekszárdi Városi Bíróság**

7100 Szekszárd, Augusz Imre u. 1-3

Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 246

Telefon/telefax: (+36) 74/419511

**7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

Az egyes szolgáltatástípusok rendszeres díjait az 1. melléklet, az alkalmanként esetlegesen felmerülő egyéb díjakat a 3. melléklet tartalmazza.

**7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az igény bejelentésekor az igénylő választhat csekkes vagy átutalásos díjfizetés között.

Csekkes díjfizetés esetén a kiküldött számlával együtt megkapott csekken az ügyfél a postahivatalban fizetheti be a díjat.

Átutalás esetén a számlán szereplő díjat az ügyfél a számlavezető pénzintézetének adott átutalási megbízással fizetheti ki.

Bármely választott fizetési mód esetén lehetőség van a díjnak az ügyfélszolgálaton készpénzben történő kifizetésére is.

**7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Az előfizető kártérítésre kötelezhető, ha a szolgáltató tulajdonát képező berendezés az előfizetőnek felróható okból elvész vagy tönkremegy. Nem terheli felelősség az előfizetőt, ha a kár okáról nem tehet, pl. villámcsapás, vagy az áramszolgáltatás műszaki hibája.

**7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

Az előfizetőt kötbér illeti meg a szolgáltató szerződésszegése esetén.

Az előfizetőt a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon felüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.



Ha a szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezésekor túllépi 2.1.1. pontban előírt határidőt, akkor a fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után a havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Ha a szolgáltató a bejelentett hiba kivizsgálására és az előfizető értesítésére előírt 48 óra határidőt túllépi, akkor a fizetendő kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese.

Ha a szolgáltató a saját érdekkörén belül keletkezett hiba elhárítása során túllépi a hibaelhárításra előírt határidőt (72 óra a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig), akkor a határidő elteltétől a hiba elhárításáig terjedő idő alapján fizetendő kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese ha a szolgáltatás alacsonyabb minőségben vehető igénybe, illetve a vetítési alap nyolcszorosa, ha a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A **vetítési alap** a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Áthelyezés esetén ha a szolgáltató túllépi a 12.2.2. pontban előírt határidőt, akkor a fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Átírás esetén ha a szolgáltató túllépi a 12.2.3. pontban előírt határidőt, akkor a fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások**

A szolgáltatás esetében nem értelmezhető, illetve nem fordul elő.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre.

A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 6 hónap.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

### **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

(1) A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

(2) A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az (1) és (2) bekezdésben említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, módosításának módjai, esetei**

A díjcsomagban megjelölt havi letöltött adatmennyiség elérése esetén az adatátviteli sebesség a naptári hónap végéig lekorlátozódik. Ezen feltétel elfogadásáról az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával nyilatkozik, mely a nyilatkozatot kiemelt szövegrészként tartalmazza.

Egyéb nyilatkozatra nincs szükség, a szolgáltató előfizetői névjegyzéket nem készít, üzletszerzés céljából nem kezel előfizetői adatokat.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a

módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei**

### **12.2.1. Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

### **12.2.2. Áthelyezés**

- (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.
- (2) A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
  - a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
  - b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
  - c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
  - d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.
- (3) A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- (4) A (2) bekezdés a)–b) pontjában foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(5) A (2) bekezdés *a)* pontja szerint meghatározott, vagy a *b)* pontjában a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az áthelyezés díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

### **12.2.3. Átírás**

Ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére a szolgáltató az alábbiak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést:

- (1) az új előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére, amennyiben a régi előfizető a belépési díjat megfizette, és (a.) a vállalt előfizetési idő letelt, vagy (b.) az új előfizető vállalja az előfizetés fenntartását az eredetileg vállalt előfizetési idő végéig.
- (2) Az átírás feltétele, hogy a régi előfizetőnek ne legyen díjtartozása, vagy az új előfizető átvállalja és egy összegben kifizesse a régi előfizető díjtartozását. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Az átírás díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

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

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

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

#### **12.3.1.**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.3.2. és 12.3.3. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

#### **12.3.2.**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 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 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 kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

### **12.3.3.**

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

### **12.4. Az előfizető általi szerződésmelmondás esetei, feltételei**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A felmondást írásban kell megtenni a szolgáltató ügyfélszolgálatára címzett levélben, vagy az ügyfélszolgálati irodában személyesen aláírt felmondó nyilatkozatban.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

### **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

### **12.6. A szerződés megszűnésének következményei**

a) Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, egy éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

b) Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az előfizető e-mail címét a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

c) A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre

teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

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

### **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A szolgáltató által biztosított internet hozzáférés igénybevétele egy vagy több számítógépen (utóbbi esetben router közbeiktatásával), szabványos ethernet interfésszel. Megengedett a VoIP telefonkészülékek használata is.

#### **13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az előfizető érdekkörében merült fel (nem jogos hibabejelentés), úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni (lásd 3. melléklet 4. pont). Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helytállni.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben szereplő adataiban beállt változást legkésőbb abban a hónapban bejelenteni, amelyben a változás bekövetkezett.

### **14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

Elérhetőség: <http://www.terrasoft.hu/szurosszoftver.html>

Jelenleg a „Norton Family” ingyenes szűrőszoftvert tudjuk ajánlani.

Láthatja, hogy gyermekei mely webhelyeket látogatják meg számítógépükön, Mac vagy Android rendszerű eszközükön, és letilthatja bizonyos webhelyek elérését. Megmutatja, hogyan jelennek meg

gyermekai a közösségi oldalakon. Láthatja és szűrheti, hogy a gyermekai mikre keresnek az interneten. Megakadályozhatja bizalmas személyes adatok, például születésnap vagy telefonszám megosztását. Meghatározhatja, hogy a gyermekai mennyi időt tölthessenek számítógépen vagy Mac rendszerű eszközön. Automatikusan riasztást küld e-mailben, amikor a gyermekai nem törődnek egy figyelmeztetéssel, vagy megkísérelnek meglátogatni egy tiltott webhelyet. Napló formájában tekintheti meg gyermekai online tevékenységeit 7 napra visszamenőleg. Megfigyelheti a gyermekai online tevékenységeit iPhone®, iPad®, vagy Android™ mobilkészülékekről.

#### **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások**

A szolgáltatás esetében nem fordul elő.

## 1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása

### 1. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás

#### 1.1. A szolgáltatás leírása:

A szolgáltató saját tulajdonú adatátviteli hálózatáról leágazó 1 db ethernet csatlakozás 1 db fix nyilvános IP címmel, amely az előfizető számára lehetővé teszi az Internet időkorlát nélküli elérését szabványos IP protokoll szerint, a szerződésben szabályozott feltételekkel.

A szolgáltatáshoz tartozik még 1 db e-mail postafiók fenntartása.

#### 1.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

##### 1.2.1. Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Szükséges továbbá olyan alapszoftver, amely az előfizető eszközének ethernet portján biztosítja az IP protokoll szerinti kommunikációt. Számítógép esetében ezt az operációs rendszer tartalmazza, egyéb eszköz (router, voip-telefon) esetében a készülékbe gyárilag telepített firmware biztosítja.

##### 1.2.2. Hardver

Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely szabványos ethernet interfészen keresztül kapcsolódik a hálózatra RJ-45 típusú csatlakozóval.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezés nem alkalmas a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezés biztosítását. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések használatához, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

#### 1.3. Egyedi feltételek:

A szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által biztosított berendezések közötti összeköttetés megteremtése és működtetése **nem a szolgáltató feladata.**

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.

**Az előfizetői hozzáférési pont** a szolgáltató tulajdonát képező előfizetői végberendezést az előfizető számítógépével vagy routerével összekötő ethernet kábel végénél van.



#### 1.4. Alvállalkozók:

A Terra Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatait a Terra Kft. alvállalkozójának a feladat elvégzése céljából átadja.

#### 1.5. Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

#### 1.6. A szolgáltatás elérhetőségének földrajzi korlátai:

A szolgáltatás Tolna Megye egy részén, Szekszárd, Tolna, Szedres, Fadd, Decs, Bátaszék, Nagydorog körzetében érhető el, de bármely helyszínen csak konkrét vizsgálattal dönthető el, hogy az adott helyen a szolgáltatás működése biztosítható-e.

#### 1.7. A közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás választható díjsomagjai

Megnevezés	Sávszélesség Mbit/s (le/fel)	Alapdíj	Forgalmi korlát	Leírás
Ethernet alapsomag	Átlagos: 10.00/5.00 Garantált: 1.00/0.50	5000 Ft/hó	100000 MB	Teljes körű elérés ethernet kapcsolaton keresztül, mely magában foglal egy e-mail postafiókot.
Ethernet 1.	Átlagos: 10.00/5.00 Garantált: 1.00/0.50	10000 Ft/hó	240000 MB	
Ethernet 2.	Átlagos: 10.00/5.00 Garantált: 1.00/0.50	20000 Ft/hó	600000 MB	
Ethernet 3.	Átlagos: 10.00/5.00 Garantált: 1.00/0.50	35000 Ft/hó	1200000 MB	

Ha az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség eléri a díjsomaghoz tartozó forgalmi korlátot, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64(le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás. (Garantált le/feltöltési sebesség: 32/16 kbit/sec)

**A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 18% általános forgalmi adót.**

#### 2. Egyéb szolgáltatások

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
WWW lap elhelyezése	5000Ft/hó	nincs	WWW lapok elhelyezése a központi WEB szerverünkön. 2000MB tárterületet foglal magába.
E-mail fiók	1200Ft/hó	nincs	1 db e-mail levelezési cím, mely tetszőleges internet-hozzáférés segítségével használható e-mail küldemények küldésére és fogadására. Igénybevételéhez levelező program szükséges.

**A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 27% általános forgalmi adót.**

**3. Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat**

A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet szerint

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>				
<b>Díjsomag neve</b>	Ethernet alapsomag	Ethernet 1	Ethernet 2	Ethernet 3
<b>Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)</b>	10			
<b>Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)</b>	5			
<b>Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)</b>	1			
<b>Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)</b>	0,5			
<b>Csomagban foglalt adatforgalom (letöltés, MB)</b>	100 000	240 000	600 000	1 200 000
<b>Túlforgalmazás kezelése</b>	Ha az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség hó közben eléri a díjsomaghoz tartozó forgalmi korlátot, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64 (le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás (garantált 32/16 kbit/sec)			
<b>Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége</b>	van			
<b>Felhasználási módok</b>	<b>A felhasználási módokra vonatkozó feltételek</b>			
Web-böngészés	igénybe vehető			
VoIP	igénybe vehető			
Chat alkalmazások	igénybe vehető			
Közösségi oldalak	igénybe vehető			
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető			
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető			
Online TV	igénybe vehető			

## 2. melléklet: Etikai Kódex

### 1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

### 2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-mail

##### SPAM

Kéretlen e-mail (angol terminológiával UCE, Unsolicited Commercial E-mail)

Olyan e-mail, amely kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

Kéretlen tömeges levél (angol terminológiával UBE, Unsolicited Bulk E-mail)

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

Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a "címzettek" listában (To, Cc, Bcc), a szolgáltató szintén nagy mennyiségű levélnek tekinti.

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

##### Nem megengedett

olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

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

olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

## 2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás

### Nem megengedett:

az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

## 2.3. Közzététel

### Nem megengedett:

jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása,

a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek

a) az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

b) az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

**A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Terra Kft. előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Terra Kft. előfizetőinek vagy magának a Terra Kft.-nek a kárára történik, a Terra Kft. értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.**

### 3. melléklet: Számlázás és díjazás

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát - a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével - szabadon állapítja meg.

#### 1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik havonta egyszer.

A szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.3.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

#### 2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havi előfizetés teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében több hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait tartalmazza, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatnak.

#### 3. Forgalmi díjak

2015.01.01-től a választható díjcsomagok nem tartalmaznak forgalmi díjat.

#### 4. Egyszeri díjak

Helyhez kötött szolgáltatás áthelyezése esetén a szolgáltató **áthelyezési díj** felszámítására is jogosult, amelynek mértéke legfeljebb 10000Ft+Áfa.

A 6.1.2.2.a) pontban tárgyalt nem jogos hibabejelentés esetén a szolgáltató **átvizsgálási és kiszállási díjat** számíthat fel. Az átvizsgálási díj a Magyar Mérnöki Kamara által a Mérnöki Szolgáltatások Díjszabásában a tárgyévre ajánlott átlagos mérnök óradíj alapján számítandó, a kiszállási díj 20km-en belül 2400Ft+Áfa, azon túl 120Ft+Áfa/km.

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén, amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató **visszakapcsolási díjat** számíthat fel, melynek mértéke legfeljebb 10000Ft+Áfa.

Díjtarozás miatt történő korlátozás vagy szüneteltetés esetén a szankció megszüntetésekor a szolgáltató **visszakapcsolási díjat** számíthat fel, melynek mértéke legfeljebb 30000Ft+Áfa.

## 5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

## 6. Hóközi díjfizetés

Ha az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti, úgy a szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

## 7. Késedelmi kamat

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## 8. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 5.1.1. pontjában meghatározott, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 50%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén tájékoztatja az előfizetőt.

## **4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat**

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. A szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

### **1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

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

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

### **2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

személyes adat:

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

adatkezelés:

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

adatfeldolgozás:

az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

adattovábbítás:

ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

nyilvánosságra hozatal:

ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

**adatkezelő:**

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

**adatfeldolgozó:**

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

**adattörlés:**

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

**közvetlen üzletszerzés:**

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

### **3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 4 számú melléklet a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama**
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig



az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2003. évi C. tv. 158. § (1) bekezdés	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig

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

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

#### 4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

#### 5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Terra Kft. a személyes adatokat az alábbi tevékenységek során kezeli:

##### Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 2. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: „előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

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

### **Számlázó rendszer működtetése**

4. A szolgáltató számlázó rendszerét csak a szolgáltató erre jogosult alkalmazottai érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.terrasoft.hu](http://www.terrasoft.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### **Szerződésmódosítás**

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 2.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A szolgáltató elsősorban az előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos

szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

## **Követelés behajtás**

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

## **Közös adatállomány (Fekete lista)**

13. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény (továbbiakban: „Eht”) 158. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 157. § szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatóknak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
14. Az előfizető adatai az Eht.158. § (1) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
15. Az adatállományból adatot az elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra igényelhet.
16. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

## **Egyebek**

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

## **A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Földi István  
ügyvezető igazgató  
foldii@terrasoft.hu

## **6. Adatbiztonsági tájékoztató**

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek

számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

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

Szolgáltató nem vállal felelősséget az előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

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

## 5. melléklet: Minőségi követelmények

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint

A minőségi követelmények definícióját és meghatározásának módját az ÁSZF. 4.1. pontja tartalmazza.

### Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	10 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 [%]	95 [%]
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95 [%]	90 [%]
Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek legalább 80%-ában garantált le/feltöltési sebesség	1024 / 512 [kbit/s]/[kbit/s]	256 / 256 [kbit/s]/[kbit/s]