



REAL SZOFTVERHÁZ
KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ BETÉTI TÁRSASÁG

8073 Csákberény, Bajcsy-Zsilinszky utca 88. +36 30 3854875, info@vertes.net

A Real Szoftverház Bt.
Internet szolgáltatására vonatkozó
Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2014.09.08-től

Utolsó módosítás dátuma: 2014.08.08.

Készítés dátuma: 2012.06.12.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	3
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	4
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	5
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	6
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	9
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	9
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	12
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.	13
9. Szerződés időtartama.....	14
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	16
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	16
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	17
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	17
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	17
15. Irányadó jog.....	18
I. számú melléklet: díjcsomagok és sebességek.....	19
II. számú melléklet: az Internet-használat irányelvei.....	20

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cég neve: Real Szoftverház Kereskedelmi és Szolgáltató Betéti Társaság
Rövidített neve: Real Szoftverház Bt.
Székhelyének címe: 8073 Csákberény, Bajcsy-Zsilinszky utca 88.
Cégjegyzékszám: 07-06-010736
Adószáma: 21105911-2-07
Bankszámlaszáma: 10102952-44037100-01004000 (BUDAPEST BANK)
A továbbiakban: Szolgáltató

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A szolgáltató virtuális ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonos és elektronikus elérhetőségekkel rendelkezik.

A szolgáltató vezetékes telefonos ügyfélszolgálatán digitális Call Centert üzemeltet, amely folyamatosan (hétfőtől-vasárnapig, 0-tól-24 óráig) elérhető. Munkanapokon, munkaidőben (hétfőtől-péntekig 08.00-tól - 17.00 óráig) személyesen veszi fel az ügyfélszolgálati munkatárs a telefont. Minden egyéb időben digitális hangrögzítő áll az előfizetők rendelkezésére a vezetékes telefonszámon.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Vezetékes telefonszám: +36/40/ 111-004	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Mobiltelefonszám/SMS: +36/30/ 385-4875	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Fax: +36/22/ 200-028	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
E-mail címe: info@vertes.net	Elérhető: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Internetes honlap címe: http://www.vertes.net/	Elérhető: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Hibabejelentő elérhetőségei:

Vezetékes telefonszám: +36/40/ 111-004	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Mobiltelefonszám/SMS: +36/30/ 385-4875	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Fax: +36/22/ 200-028	Hívható: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
E-mail címe: info@vertes.net	Elérhető: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Internetes honlap címe: http://www.vertes.net/	Elérhető: hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.vertes.net/>

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Fejér Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14., 22/311577 22/501701)
A területileg illetékes Hírközlési Területi Hivatal (9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 24-26., Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.: 123. Telefon: 99/518500)

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et, vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részeit kérésre nyomtatott formában is átadja díj ellenében.

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi PDF fájlformátumban.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

a. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- i) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi,
- ii) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- iii) az ajánlatot elutasítja.

Az előfizetői szerződés

- j) jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával,
- jj) írásban (posati úton, vagy e-mailben), vagy szóban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldésével
- jjj) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az előző bekezdés ii) pontjában foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az előző bekezdés ii) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével jön létre.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a szolgáltató részére előírt határidőn belül előfizető nem biztosítja a bejutást.

b. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Ajánlattevő neve*/cégszerű elnevezése**, születési neve*, anyja neve*, születési helye és ideje*, személyi igazolvány száma*, a lakcímkártyán szereplő címe*, a számlán szereplő címe, postázási címe, telefonszáma, adószáma**, bankszámla száma**, képviselő neve**, képviselő személyi igazolvány száma**, képviselő születési helye és ideje**

*: csak egyéni előfizető esetén **: csak üzleti előfizető esetén

c. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Szolgáltató Internet-szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet vagy egyéb tárgy. Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást, valamint a vevőantenna elhelyezésére szolgáló falfelületet, szükség esetén tartórudat biztosítani. Az előfizetők saját tulajdonú számítógéppel vagy routerrel, szabványos RJ45-ös ethernet csatlakozáson keresztül csatlakoznak a hálózathoz, az Internet szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

d. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

A szolgáltatás időben korlátlan.

e. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai

A szolgáltatás területi hatálya Bodajk, Csákberény, Csókakő, Fehérvárcsurgó, Kincsesbánya, Magyaralmás, Söréd, Zámoly településekre terjed ki.

f. A szolgáltatás igénybevételének személyi korlátai

A szolgáltatást egyéni és üzleti előfizetők vehetik igénybe. Üzleti előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Előfizető neve*/cégszerű elnevezése**, születési neve*, anyja neve*, születési helye és ideje*, személyi igazolvány száma*, a lakcímkártyán szereplő címe*, a számlán szereplő címe, postázási címe, telefonszáma, adószáma**, bankszámla száma**, képviselő neve**, képviselő személyi igazolvány száma**, képviselő születési helye és ideje**

*: csak egyéni előfizető esetén **: csak üzleti előfizető esetén

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a 2.1 a) ii) pontban foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a szolgáltató részére előírt határidőn belül előfizető nem biztosítja a bejutást.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

A beérkezett ajánlatokat szolgáltató 48 órán belül visszajelzi és iktatja. Az ajánlattevő az adataiban bekövetkező változást szerződéskötésig jelezheti. Ez a változás jellegétől függően eljárási költséggel, vagy határidő módosítással járhat.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az Internet egy világméretű számítógép-hálózat, amely a különböző rendszerű számítógép-hálózatok között egy egységes hálózati nyelv – az Internet Protokoll (IP) – segítségével kommunikációt tesz lehetővé.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A 2.1. e. pont tartalmazza.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A szolgáltatónak nincsen segélyhívó szolgáltatása.

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

A szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató által biztosított végberendezésből az Előfizető tulajdonában lévő berendezésbe vezető szabványos ethernet kábel csatlakozója. A Szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	<i>Minőségi mutató neve, mértékegysége</i>	<i>Célérték</i>	<i>Minimálérték</i>
1	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	30 nap	30 nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	72 óra	72 óra
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95,00%	95,00%
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés [perc]	11520 perc	11520 perc
10	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szüneteltetés [perc]	14400 perc	14400 perc
11	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség. Mértékegység: le [Mbit/s] / fel [Mbit/s]	A1: 1/0,35 A2: 1,5/0,35 A3: 2/0,35 A4: 3/0,35 E1: 1/1 E2: 1,5/1,5 E3: 2/2 E4: 3/3	A1: 0,5/0,25 A2: 0,75/0,25 A3: 1/0,25 A4: 1,5/0,25 E1: 0,5/0,5 E2: 0,75/0,75 E3: 1/1 E4: 1,5/1,5
12	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)

Magyarzatok:

1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

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

Kizárt esetek:

Visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid szolgáltatás), 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.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlőhálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hiba elhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

A 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 közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

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 hiba felvételtől 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. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország 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 szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere (icmp csomagok óránkénti küldése és a válaszkiszámlálása), 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. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik:

A szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

A szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

A szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

11. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [Mbit/s]. A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [Mbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A szolgáltató szolgáltatási területén mérés történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmmérest, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A szolgáltató nem alkalmaz forgalmmérest, irányítást, menedzselést.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat minőségét csökkentő előfizetői magatartás esetén az ügyfél egyidejű értesítésével a szolgáltatást szüneteltetheti. Szolgáltató hasonlóképpen járhat el, ha előfizető megsérti a 2. számú mellékletben található Internet használati irányelveket.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontra a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket (asztali PC, notebook, router) kapcsolhat.

Az előfizető feladata a kereskedelemben kapható szabványos vagy típus engedélyezett végberendezés biztosítása. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

- a) az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei
- Szüneteltetés a szolgáltató részéről
Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
 - az előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
 - előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén;
 - Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrortelhárítás, kábitószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
 - Szüneteltetés az előfizető részéről
A szolgáltatás az előfizető kérésére szüneteltethető. Határozott időtartamú szerződés esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- b) az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama
A szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap lehet.
- c) a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke
A szüneteltetés havidíja a havi díj negyede.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő társasági tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b. az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére átengedi vagy továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. előfizető megsérti a 2. mellékletben megfogalmazott Internet-használati irányelveket;
- d. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- ASzolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig

eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az előfizető bejelentette, és a szolgáltató azt megállapította.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltatók kötelesek együttműködni. A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítotttnak, ha azt az előfizető elfogadta.

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

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A 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 okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítotttnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Előfizetői panaszok, bejelentések az ügyfélszolgálat elérhetőségein, azok telefonszámain, valamint e- mailben történhetnek. Az előfizető által a szolgáltatással kapcsolat (nem műszaki hibával kapcsolatos) észrevételeket és panaszokat a szolgáltató a bejelentést követő 5 munkanapon belül kivizsgálja, és erről az észrevétel benyújtásától számított 30 napon belül írásban válaszol.

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

a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani. Ha az előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, és a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató – a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (Késedelmi kamatot a szolgáltató csak a maximum 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.)

Szolgáltató előfizető számára a szolgáltatónál előállt - az előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat.

A kötbér mértékéről lásd a 7.5-ös pontot.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjára lásd a 6.6-os pontot.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét és a kiszolgálási időt lásd az 1.2-es és 1.3-as pontokban.

A panaszok kezelését lásd a 6.2-es pontban.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltatónak tudakozó szolgáltatása nincsen.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes jegyzőhöz, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelethez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság területileg illetékes irodájától kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hibamegállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

Az előfizető a bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez is fordulhat. A szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság jogosult eljárni a szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban. A felügyeleti szervek elérhetősége az 1.5-ös pontban található.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

- a) A szolgáltató díjszabása az I. számú mellékletben található.
- b) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.
- c) A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.
Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. Külön megállapodással negyedéves, féléves, vagy éves díjfizetési gyakoriság is lehetséges. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A szolgáltató által kibocsátott számlának folyó hó 8. napjáig kell az előfizetőhöz megérkeznie. Amennyiben előfizető a számlát folyó hó 15. napjáig nem kapja meg, jeleznie kell az ügyfélszolgálaton. A késedelmes teljesítésért előfizető felelősséggel tartozik. A késedelmes teljesítésbe nem számítanak bele a számla késedelmes eljuttatásából származó napok.
- d) A szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. Jogos számlareklamáció esetén a számla összegéből a jogosan vitatott részre szolgáltató kamatot nem számíthat fel.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A díjat az ügyfélszolgálat munkatársánál készpénzben, postai csekken, átutalással, vagy az OTP Bank Nyrt. fiókjában lehet kifizetni. Postai csekkes fizetési mód választása esetén a szolgáltató postaköltséget nem számít fel.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A <http://www.vertes.net/> webcímen.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

Lásd. 6.2 és 7.5 pontok.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

- a) Késedelmes bekötés esetén a kötbér mértéke elkészt naponként a belépési díj 1/15-öd része, belépési díj hiányában elkészt naponként a havi díj 8/30-ad része.
Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt bekötési határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a megfelelő fenti kötbér felét köteles megfizetni.
Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára.

- b) Késedelmes hibaelhárítás esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles:
- i) a hiba kivizsgálására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
 - ii) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- A kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az i) pont szerinti esetben, négyszerese az ii) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, nyolcszorosa az ii) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:
- j) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - jj) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - jjj) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.
- c) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj 4/30-ad része.
- d) Szüneteltetés esetén
- 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 a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.
- e) E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
- k) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
 - kk) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálati munkatársnál, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. Az előző bekezdés k) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.
- f) A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

9. Szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

- a) A szerződés határozatlan időtartammal vagy határozott időtartammal (1/2 év) köthető.
b) A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételeit és eseteit lásd az 5.1 és 5.2 pontokban.
c. A szolgáltatás megszüntetésének esetei és feltételei

- az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével,
- a határozott időtartamú szerződés lejártával.

A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

- az előfizető írásbeli felmondásával, 8 napos felmondási idővel. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.
- Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a hálózat veszélyeztetése, a hibajavítás megakadályozása illetve díjtartozás kivételével nem lehet kevesebb mint 60 nap.

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, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. 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 felmondás indokát,
- a felmondási időt,
- a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést az e pontban meghatározott feltételekkel 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- 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,
- 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,

- előfizető a szolgáltatást harmadik fél részére átengedi, vagy továbbértékesíti, vagy
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

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, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását 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.

Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és az esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

- Vis majornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe az az eset, ha a szolgáltató által szolgáltatási pontnak bérbe vett ingatlan, építmény bérleti szerződését a bérbeadó szolgáltatótól kívül álló okból felmondja.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

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

- a) 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;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás esetén.

(Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevétele feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire – vonatkozó változtatás.)

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket számlalevélben értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Előfizető bármilyen szerződés-módosítási kérelmének szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződés módosítás esetei:

- a) Átírás névváltozás következtében
- b) A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása. Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezést a Szolgáltatótól. A módosításokat a szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi. Az áthelyezést a szolgáltató a műszaki feltételek rendelkezésre állása esetén 30 napon belül megteszi egyszeri díj fejében.
- c) Számlázási cím módosítása. Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.
- d) A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, előfizető előzetes írásbeli bejelentése alapján.

Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.

Az előfizető adataiban bekövetkező változást 8 napon belül írásban kell jelenteni a Szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 5 munkanapon belül átvezeti.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató az előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő előfizetői adatokról (lásd 2.2 pont) nyilvántartást vezet. Ezekon túl szolgáltató a következő adatokat tárolja: előfizetői azonosítási számok, végberendezés darabszáma, típusa, az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei, a hálózatra való csatlakozás időpontja, IP-címe, a forgalom mennyisége. A szerződés megszűnésekor az előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

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

A szolgáltatóra az általános adatkezelési és adatvédelmi előírások vonatkoznak. Az előfizető adatait szolgáltató harmadik fél részére nem adhatja ki, kivéve az erre jogszabályban meghatározott szerveknek a jogszabályban meghatározott esetekben. A szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról a Real Szoftverház Bt. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik, amely a www.vertes.net címen és az ügyfélszolgálaton keresztül elérhető.

Az előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes. Az előfizető tájékoztatását a szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

A szolgáltatóra ez a pont nem vonatkozik.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

Lásd 9.1-es pont.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatóra ez a pont nem vonatkozik.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizetői berendezést a szolgáltató megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tőnie kell, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen. A szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének igazolására szolgáló okmányokat bemutatni. A tájékoztatási kötelezettségről lásd a 9.3-as pontot.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Lásd a II. számú mellékletben található Internet használati irányelveket.

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Előfizetői interfészként kizárólag a szolgáltató által biztosított végberendezés csatlakoztatható, mely kielégíti a hatályos jogszabályokban foglalt műszaki követelményeket és CE vagy H megjelöléssel rendelkezik.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

- a) A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
- b) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.
- c) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia. Amennyiben az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie.

Amennyiben előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

Szolgáltató szerződés kötési kötelezettsége nem terjed ki előfizetői végberendezés kötelező biztosítására. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a 9.1-es pontot.

15. Irányadó jog

Az Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének rendeletei, kiemelten a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól, valamint Magyarország hatályos jogszabályai az irányadók.

Hatályos: 2012. június 20-tól

I. számú melléklet: díjcsomagok és sebességek

Díjcsomagok:

Csomag neve	Maximális letöltési (feltöltési) sebesség ¹	Bruttó havidíj Határozatlan vagy ½ év határozott idejű szerződéssel	Bruttó bekötési díj ²	
			6 hónap határozott idejű szerződéssel	határozatlan idejű szerződéssel
Alap 1	2 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	3.600 Ft	nincs	6.000 Ft
Alap 2	3 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	5.000 Ft	nincs	6.000 Ft
Alap 3	4 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	6.250 Ft	nincs	6.000 Ft
Alap 4	6 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	9.375 Ft	nincs	6.000 Ft
Extra 1	2 Mbit/s (2 Mbit/s)	3.900 Ft	nincs	6.000 Ft
Extra 2	3 Mbit/s (3 Mbit/s)	6.000 Ft	nincs	6.000 Ft
Extra 3	4 Mbit/s (4 Mbit/s)	9.000 Ft	nincs	6.000 Ft
Extra 4	6 Mbit/s (6 Mbit/s)	12.000 Ft	nincs	6.000 Ft

¹Kiegészítő információk a csomagokhoz:

Csomag neve	Átlagos letöltési (feltöltési) sebesség	Garantált letöltési (feltöltési) sebesség	E-mail cím	Webtárhely
Alap 1	1 Mbit/s (0,35 Mbit/s)	0,5 Mbit/s (0,25 Mbit/s)	2 db	-
Alap 2	1,5 Mbit/s (0,35 Mbit/s)	0,75 Mbit/s (0,25 Mbit/s)	2 db	-
Alap 3	2 Mbit/s (0,35 Mbit/s)	1 Mbit/s (0,25 Mbit/s)	4 db	-
Alap 4	3 Mbit/s (0,35 Mbit/s)	1,5 Mbit/s (0,25 Mbit/s)	4 db	-
Extra 1	1 Mbit/s (1 Mbit/s)	0,5 Mbit/s (0,5 Mbit/s)	2 db	100 Mbyte
Extra 2	1,5 Mbit/s (1,5 Mbit/s)	0,75 Mbit/s (0,75 Mbit/s)	4 db	200 Mbyte
Extra 3	2 Mbit/s (2 Mbit/s)	1 Mbit/s (1 Mbit/s)	8 db	500 Mbyte
Extra 4	3 Mbit/s (3 Mbit/s)	1,5 Mbit/s (1,5 Mbit/s)	15 db	1000 Mbyte

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

Kiszállási díj	3.000 Ft
További E-mail címek	99 Ft / hó / db
Munkadíj	2.600 Ft / óra
Számlamásolat	99 Ft + postaköltség
Szerződés másolat, befizetési igazolás	99 Ft / oldal + postaköltség
Szolgáltatás áthelyezés	egyedi árajánlat alapján (általában: kiszállási díj + munkadíj)
Szolgáltatás szüneteltetése	a havi díj negyede (maximum 6 hónapra lehet kérni)

II. számú melléklet: az Internet-használat irányelvei

E mellékletnek az a célja, hogy ismertesse a Real Szoftverház Bt. általános szolgáltatási irányelveit, Internet szolgáltatásának alapelveit.

A szolgáltatási irányelvek kidolgozásában a következő szempontokat tartottuk szem előtt:

- Megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Az Internet erőforrásainak védelme, azok felelős használatának bátorítása és előmozdítása, az Internet szolgáltatás használhatóságának és értékének csökkenését okozó, kedvezőtlen tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználókhoz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmosságának és biztonságának megőrzése.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírünk megőrzése.

A Real Szoftverház Bt. ügyfelei számára minden Internet szolgáltatáshoz szabad hozzáférést kíván nyújtani. Noha a Real Szoftverház Bt. szilárdan elkötelezte magát a szólásszabadság mellett, bizonyos tevékenységek hátrányosak mind a Real Szoftverház Bt. , mind az Internet számára, így nem engedhető meg, hogy ezek a szólásszabadság áruháját magukra öltve jelenjenek meg.

A Real Szoftverház Bt. és az Internet erőforrásai végesek. Ha csak egy felhasználó is visszaél ezekkel az erőforrásokkal, ezzel akár az egész közösségre negatív hatást gyakorolhat.

Nem figyeljük meg a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a vonalak kihasználtságát felmérő méréseket, de az Internet közösség jó állampolgárait támogatjuk, és lépéseket teszünk, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata.

Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a Real Szoftverház Bt. szolgáltatási irányelveit, fenntartjuk magunknak a jogot a szolgáltatás korlátozására. A nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban előfizetőinket tájékoztatjuk, és felhívjuk őket ilyen jellegű tevékenységük megszüntetésére.

A Real Szoftverház Bt. hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi irányelvek érvényesek:

Általános:

- Nem szabad az Internetet semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet Ön a Real Szoftverház Bt. hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad az Internetet becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- Nem szabad fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Nem szabad szétrombolni, illetve gyengíteni bármely számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Nem szabad meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a Real Szoftverház Bt. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a Real Szoftverház Bt. nevének és hírnevének csorbítása.

Az E-mail használata során:

- Nem szabad a Real Szoftverház Bt. hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen „spam”) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli.
- Tilos a Real Szoftverház Bt. hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával („mail bombing”).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy

ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.

- A Real Szoftverház Bt. hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- Tilos számítógépes vírusok szándékos terjesztése vagy a terjesztéssel való fenyegetés.

A biztonság terén

- A szerződő fél felelős bármilyen, a Real Szoftverház Bt. hálózatával vagy szervereivel való visszaélést, amelyet a Real Szoftverház Bt. által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el, még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak barátja, valamelyik családtagja, vendége vagy alkalmazottja követi el. Ennek következtében, a szerződő félnek kell lépéseket tennie annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését.
- Nem szabad a Real Szoftverház Bt. által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.
- Tilos kísérletet tenni arra, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS – azaz Denial of Service – támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok „elárasztására” („flooding”), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlasztására („crash”) tett kísérletre.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a Real Szoftverház Bt. hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Azon felhasználók ellen, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi vagy polgári per indítható. A Real Szoftverház Bt. folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.

Hálózati kapacitás igénybevétele

A Real Szoftverház Bt. Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés a többi felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélés a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti.