

VIPNET Bt.

Székhely: 8073 Csákberény, Bajcsy-Zsilinszky utca 88
Telefon: +36/40/111 004; Fax.: +36/22/200-028; E-mail: info@vipnet.hu; Honlap: www.vipnet.hu
(Az ügyvezető közvetlen elérhetősége: +36/30/3854875)

A

VIPNET Bt.

Internet szolgáltatására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2017. 01. 01-től

Tartalomjegyzék

1.Általános adatok, elérhetőség.....	4
1.1.A szolgáltató neve és címe.....	4
1.2.A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	4
1.3.A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	4
1.4.A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	4
1.5.Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	4
2.Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	4
2.1.Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	4
2.2.Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	5
2.3.Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleg időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	5
2.4.Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	5
2.5.A mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 20/2015 (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....	6
3.Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	6
3.1.A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	6
3.2.A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	6
3.3.A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és azok használatára vonatkozó leírás.....	6
3.4.Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	6
3.5.A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	6
4.Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	6
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 követelmények célértékei.....	6
4.2.Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, 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.....	9
4.3.Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	9
4.4.Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	9
5.A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	9
5.1.Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	9
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, továbbá megvalósításának módjai.....	10
5.3.Az előfizetési szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	10
6.Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	10
6.1.Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	10
6.2.Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	11
6.3.Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	11
6.4.Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	11
6.5.A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	11
6.6.Tájékoztatás a szolgáltatással 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, elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésére.....	12
7.Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	12
7.1.Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, 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.....	12
7.2.A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	12
7.3.A kártérítési eljárás szabályai.....	13
7.4.Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	13
8.A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	13
8.1.A telefonszolgálatok esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	13
8.2.Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátossági lehetővé teszik.....	13
8.3.A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	13
9.Az előfizetői szerződés időtartama.....	14
10.Adatkezelés, adatbiztonság.....	14

10.1.A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	14
10.2.Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	14
11.Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	14
12.Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	14
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.....	14
12.2.Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	15
12.3.A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	15
12.4.Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	16
12.5.Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	16
13.Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	16
13.1.Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	17
13.2.A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	17
13.3.A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	17
13.4.Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	17
14.A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	17
15.Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	17
I. számú melléklet: Egységes, internet szolgáltatás hozzáférést leíró táblázat	18
II.számú melléklet: az Internet-használat irányelvei.....	22

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cég neve:	VIPNET Betéti Társaság
Rövidített neve:	VIPNET Bt.
Székhelyének címe:	8073 Csákkberény, 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 a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

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

Az ügyfélszolgálat összes elérhetősége:

Vezetékes telefonszám:	+36/40/ 111-004	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
SMS:	+36/30/ 385-4875	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Fax:	+36/22/ 200-028	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
E-mail:	info@vipnet.hu	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Facebook:	https://www.facebook.com/vipnethu	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Viber:	+36/30/ 385-4875	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
Skype:	vipnet.hu	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.

Az ügyfélszolgálat naprakész elérhetőségei <http://vipnet.hu/ugyfelszolgalat/> weboldalon megismerhetők.

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

Vezetékes telefonszám:	+36/40/ 111-004	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
SMS:	+36/30/ 385-4875	hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.

Fax: +36/22/ 200-028
E-mail: info@vipnet.hu
Facebook: https://www.facebook.com/vipnet.hu
Viber: +36/30/ 385-4875
Skype: vipnet.hu

hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.
hétfőtől - vasárnapig: 00.00 órától – 24.00 óráig.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.vipnet.hu/>

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

<http://www.vipnet.hu/dokumentumok/>, vagy az ügyfélszolgálat elérhetőségein kérhető.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

a) Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges, és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

i) az igényt teljesíti,

ii) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

iii) az igényt nem teljesíti.

Az a) pont i) és ii) bekezdéseiben foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az előfizetői szerződés

j) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

jj) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő egy éven belül az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

b) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

- a szolgáltató (ajánlattevő) adatai

- az előfizető adatai

- az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás adatai

- a díjfizetés módja, határideje, a számlakibocsátás határideje

- a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke

- az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja

- az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos nyilatkozat

- utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák

i) az előfizetői szerződés megszegésével, módosításával, megszűnésével kapcsolatos feltételeket és jogkövetkezményeket

ii) azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást

iii) az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit

iiii) a hibabejelentések és számlapanaszok megtételének lehetséges módjait, elintézési rendjét

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Előfizető neve*/cégszerű elnevezése**, születési neve*, anya 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. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleg időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

- a) 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. 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.
- b) A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai
A szolgáltatás időben korlátlan.
- c) A szolgáltatás igénybevételének személyi korlátai
A szolgáltatást egyéni és üzleti előfizetők vehetik igénybe.
Üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

- a) A 2.1 a) i) pontban foglalt esetben az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.
- b) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az a) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.5. A mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 20/2015 (III.30.) NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A szolgáltatónak ilyen szolgáltatásai nincsenek.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

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 szolgáltatás területi hatálya Bodajk, Csákberény, Csákvár, Csókakő, Fehérvárcsurgó, Kincsesbánya, Magyaralmás, Moha, Sárkeresztes, Söréd, Székesfehérvár, Zámoly településekre terjed ki.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, 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, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

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

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték	Minimálérték
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]	2015.08.01-től az új csomagok: VIP1: 4/2 VIP2: 8/4 VIP3: 12/6 2015.08.01 előtti csomagok: A1: 2/0,5 A2: 3/0,5 A3: 4/0,5 A4: 6/0,5 E1: 2/2 E2: 3/3 E3: 4/4 E4: 6/6	2015.08.01-től az új csomagok: VIP1: 1/0,75 VIP2: 2/1 VIP3: 3/1,5 2018.08.01 előtti csomagok: 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	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)

Magyarázatok:

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 órába beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, 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 hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hiba elhárítási idő csak azokra 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 közölt 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 nevezünk, 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) szolgáltatáskiesést mérjük. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

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 mérésel történik. 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 50 db.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, 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 forgalom mérést, 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 II. 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, felfüggesztése

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

- 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 terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
 - Szüneteltetés az előfizető részéről
A szolgáltatás az előfizető írásbeli 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
Előfizető írásbeli kérésére történő szüneteltetés

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, továbbá megvalósításának módjai

- Az előfizetői szolgáltatás igénybevétele 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 megfelelőségi 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 II. számú 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.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltatót írásban értesíti.

5.3. Az előfizetési szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató ezen hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

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 kijavítottnak, ha azt az előfizető elfogadta.

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

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A 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.

A szolgáltató köteles az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíteni arról, hogy

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

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.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) 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, 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.

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 időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak 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 előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat.

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

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Előfizetői panaszok, bejelentések az ügyfélszolgálat elérhetőségein történhetnek. Az előfizető által a szolgáltatással

kapcsolatos (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 a 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.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

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

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltatónak tudakozó szolgáltatása nincsen.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé

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.

Elérhetőségek:

Területileg illetékes jegyző: 8073 Csákberény, Hősök tere 41., tel: +36/22/200-100, jegyzo@csakbereny.hu

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelet: Fejér Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14., tel: 22/311-577, 22/501-701)

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság területileg illetékes hivatala: Hírközlési Területi Hivatal (9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 24-26., Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.: 123., tel: 99/518-500)

Területileg illetékes békéltetőtestület: az előfizető lakóhelye szerint illetékes megyei békéltetőtestület:
- Fejér Megyei Békéltető Testület : 8000 Székesfehérvár Hosszúsétatér 4-6., telefon: 22/510-310, e-mail: bekeltetes@fmkik.hu)

A szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság: Székesfehérvári Járásbíróság (8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1., postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251., telefonszám: +36/22/534-000, e-mail: birosag@szfvar.birosag.hu)

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok,

hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve 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 bekötési díjat legkésőbb a szolgáltatás kiépítésének megkezdéséig kell megfizetni.
- c) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.
- d) 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 10. 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.
- e) 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.
- f) Az előfizető által kért szüneteltetés havi díja az előfizetett csomag havi díjának fele.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A díjat az ügyfélszolgálat munkatársánál készpénzben, postai csekken, átutalással lehet kifizetni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Lásd. 6.2 és 7.4 pontok.

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

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

- a) Késedelmes bekötés esetén a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli bekötési díj 1/15 része, bekötési díj hiányában a kedvezmények nélküli havi díj 8/30 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 7.4 a) pontban szereplő kötbér felét köteles megfizetni.
- b) A hibaelhárítás során történt késedelmek esetén a kötbér mértéke
-a vizsgálat eredményéről és a hiba elhárításáról szóló értesítés késedelme esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 2-szerese
-a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hibaelhárításáig terjedő időszakra
j) a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 4-szerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
jj) a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egy napra vetített előfizetési díj 8-szorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- 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 számíthat 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 elvárhatót megtett.
- e) Átírás késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10 része.
- f) A szolgáltatás áthelyezésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának 1/3 része.
- g) 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 kötbérré 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 jováírja, kk) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető

részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

- h) A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátossági lehetővé teszik

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

A szerződés határozatlan időtartammal vagy határozott időtartammal (1 év) köthető.

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 VIPNET Bt. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik, amely a <http://www.vipnet.hu/> 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 (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

A szolgáltatóra ez a pont nem vonatkozik.

12. Az előfizetői szerződés 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 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 igénybevételének 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 szerződéses 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.

12.2. 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

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). (Eht. 132. § (9))

Azon előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírásra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni. Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Az átírás esetén az átvevő előfizető bekötési díjat nem fizet. Az átvevő előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Öröklés miatt történő átírás esetén a Szolgáltató

nem számít fel átírási díjat.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat kell, hogy tartalmazza:

- az Előfizetői szolgáltatás adatai (szerződésszám, telepítési hely)
- az átadó és az átvevő Előfizető adatai
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Az átadó Előfizető halála esetén, vagy ha a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás olyan Előfizetői díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt, akkor az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az Előfizetőnek be kell mutatnia. Az Üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átadó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

Az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre és Üzleti előfizető Egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ezen esetekben az átírás díjtalan.

- b) A szolgáltatás-hozzáférés helyének változtatása. Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltatótól. A módosításokat a szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi. 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
- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, 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 belül időpontban teljesíti
 - az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az i) 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,
 - az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
 - az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.
- 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.

12.3. A szolgáltató általi szerződésmegmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a hálózat veszélyeztetése, a hibajavítás megakadályozása, a szolgáltató előfizető általi megtévesztése, 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, amelyek 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,
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

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 egyenlített 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 megszerzését 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.

12.4. Az előfizető általi szerződésmegmondás esetei, feltételei

- a) A szerződés az előfizető írásbeli felmondásával, 8 napos felmondási idővel mondható fel. 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 lejártáig, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Nem követelheti szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezmények visszafizetését, ha előfizető a határozott időtartam lejártáig előtt igazolható módon elköltözik, és szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ez utóbbi esetben a szerződés megszűnésének legkorábbi időpontja az áthelyezési igény beérkezésének dátumától számított 8. nap lehet.
- b) 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.
- c) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

- 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.
- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4.a) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4.b) pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
- 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 kívülről álló okból felmondja.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizetői berendezést a szolgáltató megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tennie 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.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Lásd a II. számú mellékletben található Internet használati irányelveket.

13.3. 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 előírás szerűen 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 szerződéskötési 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.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az előfizetők a <http://www.vipnet.hu/gyermekvedelem/> weboldalon találhatnak erről tájékoztatást.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Szolgáltató műsorterjesztői előfizetői szolgáltatást nem nyújt.

Hatályos: 2017. január 01-től

I. számú melléklet: Egységes, internet szolgáltatás hozzáférést leíró táblázat

Az alábbi táblázatok a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben meghatározott formában tartalmazzák csomagjaink paramétereit.

Díjcsomag neve	VIP 5	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 8	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	8	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	

VIPNET Bt. - Általános Szerződés Feltételek

Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 11	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	11	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 14	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	14	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	6	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 17	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	17	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	7	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési	nincs	

VIPNET Bt. - Általános Szerződés Feltételek

pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 20	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs	
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	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

Díjcsomag neve	VIP 23
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	23

VIPNET Bt. - Általános Szerződés Feltételek

Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10														
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	4														
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs														
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs														
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1														
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	nincs														
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	nincs														
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan														
Túlforgalmazás kezelése	mivel korlátlan, nincs														
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van														
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	<table border="1"> <tr> <td>Web böngészés</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>VoIP</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Chat alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Közösségi oldalak</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Fájlcserélő alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Videómegosztó alkalmazások</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> <tr> <td>Online TV</td> <td>Igénybe vehető</td> </tr> </table>	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
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														

Az alábbiakban az évek óta megszokott táblázatos formában is közöljük a csomagjaink paramétereit:

Csoomag neve	Maximális letöltési (feltöltési) sebesség	Garantált letöltési (feltöltési) sebesség	Bruttó havidíj Határozatlan vagy 1 év határozott idejű szerződéssel**	Bruttó éves díj**	Bruttó bekötési díj***	
					1 év határozott idejű szerződéssel	határozatlan idejű szerződéssel
VIP 5*	5 Mbit/s (2 Mbit/s)	1 Mbit/s (1 Mbit/s)	2.500 Ft	27.500 Ft	8.000 Ft	15.000 Ft
VIP 8	8 Mbit/s (4 Mbit/s)	1 Mbit/s (1 Mbit/s)	3.000 Ft	33.000 Ft	7.000 Ft	15.000 Ft
VIP 11	11 Mbit/s (5 Mbit/s)	2 Mbit/s (1 Mbit/s)	3.600 Ft	39.600 Ft	6.000 Ft	15.000 Ft
VIP14	14 Mbit/s (6 Mbit/s)	2 Mbit/s (1 Mbit/s)	4.500 Ft	44.200 Ft	5.000 Ft	15.000 Ft
VIP17	17 Mbit/s (7 Mbit/s)	3 Mbit/s (1 Mbit/s)	5.400 Ft	52.800 Ft	4.000 Ft	15.000 Ft
VIP20	20 Mbit/s (8 Mbit/s)	3 Mbit/s (1 Mbit/s)	6.300 Ft	59.400 Ft	3.000 Ft	15.000 Ft
VIP23	23 Mbit/s (10 Mbit/s)	4 Mbit/s (1 Mbit/s)	7.200 Ft	66.000 Ft	2.000 Ft	15.000 Ft

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

Hűségnyilatkozat nélkül a bekötési díj bruttó 15.000 Ft.

A kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai:

További E-mail címek 500 Ft/hó/db

Kiszállási díj	3.000 Ft
Munkadíj	2.600 Ft / óra
Számlamásolat	130 Ft + postaköltség
Szerződés másolat, befizetési igazolás	130 Ft/oldal + postaköltség
Előfizetési szerződés másolata: az előfizetési szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül évente egyszer díjmentesen kérhető, egyébként 130 Ft+postaköltség	
Szolgáltatás áthelyezése egyedi árajánlat alapján	(általában: kiszállási díj + munkadíj)
Szolgáltatás szüneteltetése	1.000 Ft/hó
Adminisztrációs költség (a szolgáltató által felmondott szerződés újregisztrálása)	3.000 Ft
Átírás adminisztrációs költsége (kiszállást nem igénylő szerződéskötés esetén)	1.500 Ft

II. számú melléklet: az Internet-használat irányelvei

E mellékletnek az a célja, hogy ismertesse a VIPNET 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, kedvszegő tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználóhoz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmosságának és biztonságának megőrzése.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.

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

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

Általánosan:

- 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 VIPNET 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 VIPNET Bt. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a VIPNET Bt. nevének és hírnevének csorbítása.

Az E-mail használata során:

- Nem szabad a VIPNET 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 VIPNET 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 VIPNET 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 VIPNET Bt. hálózatával vagy szervereivel való visszaéléért, amelyet a VIPNET 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 VIPNET 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 VIPNET 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 VIPNET 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 VIPNET 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.