

DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

**ADATHÁLÓZATI
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSÁNAK**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

**KÉSZÜLT: 2003. NOVEMBER
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS: 2010. MÁRCIUS 31.
ÉRVÉNYES: 2010. ÁPRILIS 15.-TŐL**

A módosítás az árak és jogszabály változása miatt történt.

Tartalomjegyzék:

Bevezetés.....	4
1. Fogalom meghatározások.....	4
2. A Szolgáltató adatai.....	4
2.1. Általános adatok.....	4
Szolgáltató neve: DENINET Üzleti Kommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság.....	4
Rövidített név: DENINET Kft.	4
3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya.....	5
3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja.....	5
3.2. Az ÁSZF rendszere.....	5
3.3. Az ÁSZF személyi hatálya.....	5
3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya.....	5
4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás.....	6
4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői.....	6
4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai.....	6
5. Előfizetői szerződés.....	7
5.1. Előfizetői szerződés meghatározása.....	7
5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja.....	7
5.3. Ajánlattétel.....	7
5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei.....	8
5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése.....	9
5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	9
5.7. Előfizetői szerződés teljesítése.....	10
6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya.....	10
7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése.....	10
7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból.....	10
7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére.....	11
7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:.....	11
7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése.....	11
8. A szolgáltatás korlátozása.....	12
8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból.....	12
8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt.....	12
9. Az Előfizetői szerződés módosítása.....	12
9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra.....	13
9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében.....	13
9.3. Áthelyezés.....	13
10. Előfizetői szerződés megszűnése.....	14
10.1. A megszűnés esetei.....	14
10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	14
10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	14
10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése.....	15
10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	15
11. Az Előfizető jogai.....	16
11.1. Adatkezelés, adatvédelem.....	16
11.2. Betekintési jog.....	17
11.3. A használat átengedése más részére.....	17
12. Az Előfizető kötelezettségei.....	17
12.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása.....	17
12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	18
12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele.....	18
12.4. Díjfizetés.....	19

13. A Szolgáltató jogai.....	19
13.1. Az Előfizető nyilvántartása.....	19
13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése	19
14. A Szolgáltató kötelezettségei.....	19
14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei.....	19
14.2. Titoktartás	21
15. Hibaelhárítás.....	21
15.1. A Hibabejelentő elérhetősége	21
16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése	23
16.1. Az ügyfélszolgálat működése	23
17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés	23
17.1. Szerződésszegés.....	23
18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés	23
18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége	24
18.2. A hibás teljesítés	24
18.3. A szolgáltató késedelme.....	25
19. Vis maior	25
20. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából	26
20.1. Követelmények.....	26
21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele.....	26
21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok	26
Mellékletek	27
1. sz. melléklet – Díjak	27
2. sz. melléklet – Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata	27
3. sz. melléklet - Szolgáltatás definíció	27
4. sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei.....	27
5. sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések.....	27
6. sz. melléklet Minőségi mutatók meghatározása	27

Bevezetés

Jelen dokumentum a Szolgáltató Adathálózati Szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek, amely a 2003. évi C törvény (eht) és a távközlést szabályozó kapcsolódó hatályos jogszabályok figyelembe vételével készült.

1. Fogalom meghatározások

a.) **Szolgáltató:** Deninet Üzleti Kommunikációs Kft.

b.) **Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja az adathálózati szolgáltatást.

c.) **Igénylő:** : azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

d.) **Internet szolgáltatás:** 4. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

e.) **Adathálózati szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás és Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás, amelyeket a Szolgáltató egymástól függetlenül, önállóan nyújthat az Előfizetőnek

f.) **Internet hozzáférési szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, melynek alapvető célja, az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

h.) **IP cím:** Az Interneten a számítógépek egyedi azonosítására szolgáló, négy, pontokkal elválasztott (0 és 255 közötti) egész számból álló karakter-fűzér.

2. A Szolgáltató adatai

2.1. Általános adatok

Szolgáltató neve: DENINET Üzleti Kommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: DENINET Kft.

Székhely: 1188. Budapest, Bercsényi u. 79/b.

Levelezési cím: 1188. Budapest, Bercsényi u. 79/b.

Adószám: 13350910-2-43

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-730805

Telephelyek:

1132. Budapest, Victor Hugo u. 18-22. Ügyfélszolgálati iroda

1132. Budapest, Victor Hugo u. 18-22. Adathálózati központ

Az adathálózati szolgáltatás besorolása, SZJ száma, jellege:

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002. (SK 7.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján, az adathálózati (Internet) szolgáltatás besorolása:
Internet szolgáltatás; régi SZJ száma: 64.20.18.0
NHH új besorolása szerint: Internet elérési szolgáltatás, helyhez kötött.
Az egyes szolgáltatásokat az Előfizető választása alapján nyújtja a Szolgáltató.

3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya

3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja

- 3.1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató országosan, a vele szerződő Előfizető számára nyújtott Adathálózati szolgáltatása igénybevételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltató és azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik a Szolgáltató Adathálózati szolgáltatását igénybe veszik.
- 3.1.2. Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.
- 3.1.3. Az Előfizetők részére nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatást, mint távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja a különféle távközlési hálózatok igénybevételével, mind a nemzetközi, mind a hazai (BIX) Internet hálózat felé. A szolgáltatások alapszolgáltatásokból és kiegészítő szolgáltatásokból állnak.

3.2. Az ÁSZF rendszere

- 3.2.1. Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték, és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is.
- 3.2.2. Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya

- 3.3.1. Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az Adathálózati szolgáltatások igénybevétele céljából jogviszonyba kerülő valamennyi Szerződő Félre (Igénylőre, Előfizetőre).
- 3.3.2. A Szerződő Fél lehet az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

- 3.4.1. Jelen ÁSZF a Hatóság jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedésével egyidejűleg lép hatályba és a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes.
- 3.4.2. A Szolgáltató Adathálózati szolgáltatásait országosan (Magyarország), különféle távközlési hálózatokon végzi, az igénybe vevőkkel kötött Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételek szerint.
- 3.4.3. A Szolgáltató adathálózata szerződés alapján nemzetközi hálózathoz kapcsolódik, ezáltal lehetővé válik a nemzetközi adathálózatok elérése is.

4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás

4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői

- 4.1.1. Jelen ÁSZF tartalmazza Adathálózati szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit.
- 4.1.2. Az Adathálózati szolgáltatás keretén belül az Előfizetők végberendezései a Szolgáltató által megvalósított Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódnak.
- 4.1.3. Az adatátvitelt a hazai és nemzetközi adathálózatok és az Előfizetők között a Szolgáltató adatkapcsoló központjai, illetve azoknak a közcélú adathálózatokkal/a közcélú Internet hálózattal való kapcsolata valósítja meg.
- 4.1.4. A Szolgáltató adatkapcsoló központjainak a közcélú adathálózatokkal való együttműködésére a Szolgáltató társszolgáltatókkal köt szerződéseket.

A Deninet bérelt vonali Internet szolgáltatás belföldi és nemzetközi Internet hozzáférési szolgáltatás. A felhasználók a felhasználói oldalon elhelyezett routerekkel a Deninet adathálózatához csatlakoznak. A nemzetközi adatátviteli útvonalon csatorna kapacitást bérelhetnek. A hazai Internet szolgáltatók hálózatával a Deninet adathálózatából kiindulva a Budapesti Internet Kicszerelő ponton (BIX) keresztül létesíthetnek kapcsolatot. A szolgáltatás hozzáférési pont a Deninet Adathálózati központja. A csatorna kapacitás dedikált.

- A bérelt vonali szolgáltató a PanTel Rt. Magyar Telekom Rt.

- A szolgáltatásokhoz saját tulajdonú routereinket használjuk.

- 4.1.5. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetői részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja

- a.) Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás,
- b.) Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás,
- c.) Szerver hosting szolgáltatás
- d.) Web hosting szolgáltatás

- 4.1.6. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetők részére az alábbi Kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- a.) Domain név regisztrálás és fenntartás szolgáltatás
- b.) Web hosting szolgáltatás

A szolgáltatások részletes meghatározása a jelen ÁSZF mellékleteiben található.

4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai

- 4.2.1. Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

- 4.2.2. A szolgáltatás terület szabadon változtatható a Szolgáltató részéről a Hatósághoz történő előzetes bejelentést és a hatósági nyilvántartásba vételt, illetve a nyilvántartásba vételi határozat módosítását követően. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes

szolgáltatástípusok vonatkozásában a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján, illetve a www.deninet.hu honlapon is megtekinthető.

5. Előfizetői szerződés

5.1. Előfizetői szerződés meghatározása

- 5.1.1. Előfizető részére a Szolgáltató szerződés alapján Adathálózati szolgáltatást nyújt. Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.
- 5.1.2. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja

- 5.2.1. Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

5.3. Ajánlattétel

- 5.3.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az Adathálózati szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.
- 5.3.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban kell megtenni. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.
- 5.3.3. Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:
- a) távbeszélőn keresztül a +36 40-620-030 (kék szám) ügyfélkapcsolati számon, vagy telefaxon +36 1296-0076 .
 - b) e-mailben a info@deninet.hu címen
 - c) a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített www.deninet.hu Internetes oldalon található űrlap kitöltésével, ha Szolgáltató erre lehetőséget biztosít,
 - d) írásban (levélben)
- 5.3.4. A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 5.3.5. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi vagy egyéb korlátairól.
- 5.3.6. Amennyiben Szolgáltató az igényelt Adathálózati szolgáltatás létesítésére az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt írásban tájékoztatja a létesítés várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen

hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani. Az értesítés tartalmazza az illetékes szerv nevét és elérhetőségét, melyhez az igénylő fordulhat abban az esetben, ha vitatja az elutasítás okát.

5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei

5.4.1. Az igénybejelentés tartalmi elemei a következők:

- a.) az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakcíme (székhelye),
- b.) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénylő esetében az igénylő cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, számlavezető bankjának neve, bankszámlaszám, valamint a nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma,
- c.) természetes személy igénylő esetén neve, (leánykori neve), anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének az előző pontokban említett adatai is szükségesek.,
- d.) a hozzáférési pont(ok) létesítési helye, tulajdonosának megnevezése, és az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma,
- e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, műszaki paraméterei (sebesség, Előfizetői végberendezés interfész típusa, átvitel jellege),
- f.) az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- g.) az igénybejelentés helye és időpontja.

5.4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg eredetiben vagy hiteles másolatban be kell mutatni, és legalább másolatban csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- a) az Igénylő természetes személy vagy a képviselőként eljáró személy személyazonossága igazolására alkalmas okirata,
- b) a képviselőként eljáró személy képviseleti jogának bizonyítására szolgáló dokumentumok,
- c) jogi személyek esetében 30 napnál nem régebbi cégkivonat, továbbá társasági szerződés vagy alapító okirat, illetve létesítő okirat és a nyilvántartásba vételt elrendelő határozat,
- d.) központi közigazgatási szerv esetében létesítő okirat vagy jogszabály száma.

5.4.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 5.4.2. pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni az Igénylőtől.

5.4.4. Szolgáltató a szolgáltatás marketingje vagy más meghatározott vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérhet, feltéve, hogy az adatkezelés célját megjelölte. A személyes adatokat a Szolgáltató köteles a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével célhoz kötötten kezelni, és megsemmisíteni a felhasználást követően, továbbá akként kezelni, hogy azokból a természetes személyt ne lehessen azonosítani. Az Igénylő a személyes adatnak minősülő adatok szolgáltatását megtagadhatja. Ha a kért adat az Igénylő részről üzleti vagy szolgálati titoknak minősül, úgy az

adatszolgáltatás ugyancsak megtagadható, illetve ha ennek ellenére azt mégis szolgáltatják, a Szolgáltató köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat betartani. Az államtitok szolgáltatása csak az arra vonatkozó külön szabályok szerint lehetséges.

- 5.4.5. Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt Igénylő illetve Előfizető viseli.
- 5.4.6. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Igénylő nem, vagy a valóságnak nem megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Igénylőt lehetőség szerint a szerződéskötés formájával azonos módon értesíti.

5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése

- 5.5.1. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos - kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó - szerződési feltételeket a Felek egyedi Előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.
- 5.5.2. Az Előfizetői szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja igénylőlapnak minősül. A felek között a szerződéses jogviszony a szerződés mindkét fél által történő aláírásával abban az időpontban jön létre, amikor az a Szolgáltatóhoz visszaérkezik. Az Előfizetői szerződés három eredeti példányban készül, egyik példánya az Előfizetőt, másik példánya a Szolgáltatót illeti, míg a harmadik példány a szolgáltatás ellenértékének pénzügyi rendezéséhez szolgál.
- 5.5.3. Amennyiben a szerződés kézbesítésétől, avagy átadásától számítva 30 napon belül az aláírt szerződés Szolgáltató részére nem érkezik vissza, a Szolgáltató tértivevényes ajánlott levélben szólítja fel az igénylőt azzal, hogy amennyiben a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem küldi vissza a szerződést, illetve nem fizeti be a belépési díjat, a Szolgáltató az igénylést nyilvántartásából törli.

5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

- a. Szolgáltató cégszerű megnevezése, címe, ügyfélszolgálati és hibabejelentő hely címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap cím
- b. Előfizető neve, székhely, lakóhely vagy tartózkodási hely,
- c. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- d. ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének a b.)-c.) pontokban említett adatai,
- e. jogi személy Előfizető esetén cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám,
- f. számlavezető bank neve, bankszámlaszám
- g. az igényelt szolgáltatások felsorolása, szerződés időtartama, a szolgáltatás indításának ideje
- h. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye, tulajdonosának megnevezése,
- i. a szolgáltatás ellenértékére és a kiegyenlítés módjára vonatkozó megállapodás
- j. előfizetési, azonosítási számok,
- k. végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- l. az igényelt szolgáltatás műszaki, minőségi paraméterei
- m. az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,

- n. Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- o. tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- p. ÁSZF kivonata a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet melléklete szerint, illetve a teljes ÁSZF elérhetősége és nyilatkozat az ÁSZF ismeretéről és elfogadásáról,
- q. ÁSZF- től való eltérés (ha van)
- r. Szerződéskötés helye, időpontja.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak.

5.7. Előfizetői szerződés teljesítése

- 5.7.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belüli létesítési határidővel lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére. A konkrét teljesítési határidőt az egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.
- 5.7.2. A szolgáltatás műszaki átadás-átvételére az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt végponton (végpontokon) a szolgáltatás rendeltetésszerű üzembe helyezésének napján kerül sor, az üzembe helyezési nyilatkozatnak az Előfizető és a Szolgáltató arra feljogosított képviselőinek együttes aláírásával.
- 5.7.3. Az átvétel nem tagadható meg, ha a szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki követelményeknek.

6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya

- 6.1. A szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre a Felek megállapodása szerint, de legfeljebb a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi idejéig szól.
- 6.2. Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg.

7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése

7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból

- 7.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyónbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.
- 7.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.
- 7.1.3. A szolgáltatást a Szolgáltató akkor is szüneteltetheti, ha
 - a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti az Szolgáltatás rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b.) az Előfizető a szolgáltatáshoz a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged, vagy azt továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve a szolgáltatás használatára vonatkozó Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

c.) Amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

7.1.4. A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesés esetében a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szolgáltató határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett azok megszüntetésére.

7.1.5. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti, úgy erről az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatnia kell. Amennyiben arra mód van, a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 24 órával, egyéb esetben a lehető legrövidebb időn belül távbeszélőn, illetve faxon kell a tájékoztatást megtenni, kivéve a 7.1.4 pontban ismertetett rendkívüli karbantartás, valamint váratlan üzemkiesés esetében, amennyiben a tájékoztatásra ráfordított munka és erőforrás aránytalanul nagy a kiesés jelegéhez, vagy idejéhez mérten.

7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére

7.2.1. A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb hat hónapnál.

7.2.2. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart.

7.2.3. Kérelemnek legalább 5 munkanappal a szünetelés kezdő időpontja előtt, a szünetelés pontos időtartamának megadásával kell írásban a Szolgáltatóhoz érkeznie.

7.2.4. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:

7.3.1. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető az egyébként fizetendő díj **50%**-ának megfizetésére köteles.

7.3.2. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató visszatéríti vagy nem számlázza az adott hónap havi előfizetési díját.

7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése

7.4.1. A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony a Szolgáltatóhoz írásban benyújtott kérelemre a Felek által meghatározott időtartamra szüneteltethető.

8. A szolgáltatás korlátozása

8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

- 8.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja (ld Eht vonatkozó pontjai) pontja). Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg korlátozhatja. (ld Eht. vonatkozó paragrafusai)
- 8.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a Eht. annak végrehajtási rendeletei, vagy bármilyen távközlési Szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul, illetve az a Szolgáltatás vagy az annak igényvételét biztosító távközlési hálózat, vagy az azon folyó elektronikus kommunikáció biztonságát sérti vagy veszélyezteti.

8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt

- 8.2.1. A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződöttetett forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:
- a.) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
 - b.) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
 - c.) az előfizető a díjfizetéssel 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esik. Ebben az esetben a korlátozás kezdő időpontja a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.
 - d.) Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak

- 8.2.2. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja.

9. Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (5. fejezet) a jelen 9. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

12/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.
Készült: 2003. november
Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

- 9.1.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani.
- 9.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására különösen
- a.) a szolgáltatókra és az Előfizetőkre vonatkozó hatályos jogszabály módosítása,
 - b.) új jogszabály hatályba lépése,
 - c.) meglévő szolgáltatások tartalmának változása vagy szolgáltatás megszűnése,
 - d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság, versenyhivatal vagy bíróság kötelező határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás adhat okot.
- 9.1.3. Ha az ÁSZF módosítása jogszabály kötelező erejű rendelkezésén alapul, a Szolgáltató attól az Előfizetővel, illetve az Igénylővel történt egyeztetést követően, egyező akarattal, az egyedi Előfizetői szerződésben térhet el.
- 9.1.4. A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal web oldalán közzétenni, illetve a módosításról köteles Előfizetőit egyedileg, - elektronikus levélben és postai úton is - a hatályba lépést megelőzően 15 nappal értesíteni.
- 9.1.5. A Szolgáltató mentesül az Előfizetők egyedi értesítésének kötelezettsége alól, amennyiben az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás jellegénél fogva az Egyedi Előfizetői Szerződéseket illetve az azok alapján nyújtott szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem érinti.

9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében

- 9.2.1. Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.
- 9.2.2. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.
- 9.2.3. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból eredő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

9.3. Áthelyezés

- 9.3.1. Ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (dátum) írásban értesíti az Előfizetőt.
- 9.3.2. Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.

10. Előfizetői szerződés megszűnése

10.1. A megszűnés esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg,
- b.) a Szerződő Fél felmondásával,
- c.) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- d.) a Felek közös megegyezésével,

10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

- 10.2.1. Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.
- 10.2.2. Az Előfizető által kezdeményezett felmondást a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni.
- 10.2.3. A szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről az Előfizetőt a Szolgáltató írásban tájékoztatja.

10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

- 10.3.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető:
 - a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
 - b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek ellenőrzését akadályozza.
 - c.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további Előfizetői hozzáférési pont létesítését,
 - d.) az adatátviteli berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,
- 10.3.2. A szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban – elektronikus és postai úton egyaránt - köteles megküldeni
- 10.3.3. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a 10.3.1. pontban felsorolt szerződésszegő magatartását megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.
- 10.3.4. A szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
 - a.) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a

szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére jogosulatlan hozzáférést biztosít vagy továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve megszegi az Etikai Kódexben foglaltakat.

10.3.5. A Szolgáltató az Előfizetőt értesítheti írásban felszólító levéllel vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

10.3.6. A felmondásnak tartalmaznia kell

a.) a felmondás indokát,

b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának a napját,

e.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor tájékoztatást arról, ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti a szerződés nem szűnik meg a felmondással.

10.3.7. Az eredménytelen felszólítást követően az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót a Szolgáltató törli. Miután egy Internet azonosító törlésre került, azt más Előfizetőnek egy éven belül újra nem adja ki Szolgáltató.

10.3.8. Az Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése

10.4.1. Megszűnik a határozott tartamú Előfizetői szerződés:

a.) a határozott idő lejártával,

b.) közös megegyezéssel,

c.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,

d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

e.) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei

10.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

10.5.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy év letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetére az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval

és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

11. Az Előfizető jogai

11.1. Adatkezelés, adatvédelem

- 11.1.1. A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.
- 11.1.2. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terhelik.
- 11.1.3. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- 11.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közölheti az egyedi szolgáltatási szerződésben.
- 11.1.5. Az Adathálózati szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.
- 11.1.6. A Szolgáltató szavatol azért, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek.
- 11.1.7. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre az állam- és szolgálati titok védelméről szóló 1995. évi LXV. törvényben foglaltak az irányadók.
- 11.1.8. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása céljából kezelt adatok jogszabály alapján átadhatók:
 - a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján az ellenérték érvényesítését, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,
 - b.) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
 - c.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.
- 11.1.9. A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.
- 11.1.10. 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.

11.1.11. 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.

11.2. Betekintési jog

11.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

11.3. A használat átengedése más részére

11.3.1. Az Előfizető a nyújtott szolgáltatás használatát nem engedheti át harmadik Félnek.

11.3.2. Az Előfizető a Szolgáltatáshoz való hozzáférés jogát belső szervezeti rendje szerint vele munkavégzésre irányuló vagy tagsági jogviszonyban álló személy részére, illetve természetes személy előfizető a vele egy háztartásban élő családtagjai részére az Etikai kódex és saját belső szervezeti és működési szabályzata szerint engedheti meg. Az Előfizető azon személyek magatartásáért, akik részére használatot engedélyezett, teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3.3. Az Előfizető tartozik belső informatikai biztonsági szabályzatában rendelkezni a hozzáférés módjáról, terjedelméről, és nyilvántartani azon személyeket, akik számára hozzáférést engedélyezett.

11.3.4. A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

12. Az Előfizető kötelezettségei

12.1. Engedélyezettett végberendezés csatlakoztatása

12.1.1. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok, továbbá a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I. 31.) sz. Miniszterelnöki Hivatali vezető miniszteri rendelet vonatkozó előírásait.

12.1.2. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

12.1.3. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

- 12.2.1. Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződés szerűen felajánlott Adathálózati szolgáltatást az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni.
- 12.2.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató az Adathálózati szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:
- a.) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását,
 - b.) biztosítani a berendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
 - c.) az igényelt Adathálózati szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani,
 - d.) a kihelyezett vonal végződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.
- 12.2.3. Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége.
- 12.2.4. Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát.
- 12.2.5. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.
- 12.2.6. Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.
- 12.2.7. Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnéskor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.
- 12.2.8. Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele

- 12.3.1. Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető törvény által előírt kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele .
- 12.3.2. Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - túrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetékét, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

12.4. Díjfizetés

12.4.1. A Szolgáltatás ellenértékét és annak megtérítésének módját a jelen ÁSZF 1. sz. mellélete határozza meg.

13. A Szolgáltató jogai

13.1. Az Előfizető nyilvántartása

13.1.1. A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a jogszabályoknak megfelelően archiválásra és az aktív nyilvántartásból törlésre kerülnek.

13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

13.2.1. A Szolgáltató WEB szerverén, az adatátviteli csomópontokban az Előfizetői forgalom összesített statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtése történik.

13.2.2. A statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtésen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

14. A Szolgáltató kötelezettségei

14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei

14.1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás az alábbi minőségi paramétereknek felel meg:

a.) az év minden napján, napi 24 órás szolgáltatásnyújtás, rendelkezésre állás éves 99,5%,
Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára csatlakozik:

- bérelt vonal esetén a megrendelt sáv szélességgel ($n \cdot 64$ Kbps)
- Központi szerver hostingon keresztül 100 Mb kapcsolat az Deninet Adathálózati

A bérelt vonali szolgáltatás alapvető minőségi jellemzőit az ITU G.821 és ITU-T G.826 ajánlások határozzák meg.

Hálózatminőség

A szolgáltatás rendelkezésre állása alatt a súlyosan hibás másodpercek aránya ($\leq 0,114\%$).

Ha egy másodpercen belül a bithibaarány $10E-3$ -nál rosszabb, azaz a hibák száma ≥ 64 másodpercenként (64kbit/s esetén), akkor súlyosan hibás másodpercről beszélünk.

Rendelkezésre állás

Használhatatlan adatátviteli időszak kezdődik, ha tíz egymást követő másodperc súlyosan hibás. Ez a tíz másodperc hozzátartozik a használhatatlan időszakhoz. Az éves rendelkezésre állás 12 egymást követő hónapra vonatkozik.

Használható időszak kezdődik a használhatatlan időszak végén, tíz egymást követő nem súlyosan hibás másodperc után.

Szolgáltatás kiesési idő

A jogos hiba észlelésétől (bejelentésétől) a szolgáltatás visszaállításáig eltelt időtartam.

Éves kiesési idő

Az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő egy naptári évre vonatkoztatva.

19/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

Átlagos szolgáltatás kiesési idő

Az éves kiesési idők az egyedi összeköttetések számára vonatkoztatva.

Éves átlagos szolgáltatás rendelkezésre állás

Az egy naptári évből levont átlagos szolgáltatás kiesési idő egy naptári évre vonatkoztatva.

Használhatóság

A megfigyelési idő használható részének a teljes megfigyelési időre vonatkoztatott aránya százalékban.

Átlagos hibaelhárítási idő

Az egy hiba elhárítására jutó átlagos idő.

A Deninet bérelt vonali Internet szolgáltatás specifikus minőségi paramétere:

Minőségi paraméter	Deninet bérelt vonali Internet Szolgáltatás
Éves rendelkezésre állás (6)	99,5 % (1)
Átlagos csomagvesztési arány	1 % (2)
Maximális csomagkésleltetés (5)	300 ms (3)
Csomagkésleltetés középpértéke	20 ms (4)

Megjegyzések: (1) Kiesési kritérium: Ha az UUNET (MCI), British Telecom szerverei közül egy sem érhető el, vagy a tengerentúli hálózat nem érhető el
(2) A nemzetközi szakaszra
(3) Csomagméret max. 100 bájt
(4) A használói végberendezés és a BIX között
(5) Egyirányban. A csomag késleltetés az adásra kerülő csomag legelső bitjének adási ideje és a végberendezésen vételre kerülő csomag utolsó bitjének vételi ideje között eltelt idő.
(6) Használóként évente, 12 egymást követő hónapra

14.1.2. A Szolgáltató szavatolja és a szolgáltatás nyújtása esetén az átadást követően, folyamatosan gondoskodik arról, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető a szerződés fennállta alatt a célnak megfelelően használhassa, és biztosítja, hogy az összeköttetés a távközlési szabványokban meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen.

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

14.1.4. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $[1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)] \times 100 \%$. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100 \%$.

IP hálózat csomagvesztése

10000 elküldött csomag esetén az (elvesztett csomagok száma/összes csomag száma)x100%, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani a szolgáltató gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.

A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

- Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.: ICMP csomagok küldése és fogadása.)

- Átlagos hozzáférés ellenőrzés: A felhasználó forgalmát számlálókink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott felhasználónak adott időszakban volt-e forgalma.

14.2. Titoktartás

14.2.1 A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény ("a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

14.2.2. Az összes olyan adatok, információk, anyagok és bármely más dokumentumok (a továbbiakban: adatok) amely kapcsolatosak valamelyik Féllel, ezen Fél üzleti titkát képezi. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az adatokat titokban tartják, harmadik személy részére a másik Fél előzetes írásbeli engedélye vagy kifejezett törvényi felhatalmazás, illetve bírósági kötelezés nélkül át nem adják, nem hozzák nyilvánosságra vagy más módon harmadik személy részére hozzáférhetővé nem teszik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni azon adatokra is, amelyek jelen, illetve jövőbeli bármilyen megállapodás, előkészítéséről, megtárgyalásáról és megvalósításáról került a másik Fél birtokába.

14.2.3. Az Előfizető az egyedi Internet szolgáltatási szerződésben nyilatkozik arról, hogy az E-mail címének nyilvános közléséhez hozzájárul-e.

14.2.4. Az Interneten az Előfizető által továbbított információ védeltségéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

14.2.5. Nem minősül titkosnak azon adat

a.) amely átadása idején a nyilvánosság számára hozzáférhető,

b.) nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, (kivéve, ha ez jogosulatlan felhasználás vagy kiadás következménye)

15. Hibaelhárítás

15.1. A Hibabejelentő elérhetősége

15.1.1. A szolgáltató napi 24 órás, telefonon vagy e-mailen elérhető folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatással kapcsolatos hibákat.

15.1.2. A Szolgáltató az Internet szerver szolgáltatás zavartalan nyújtása érdekében Help Desk szolgálatot is működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help Desk szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató megpróbálja kideríteni a hibaforrást, és instrukciót ad az Előfizetőnek a hiba elhárítására.

15.1.3. Titkos E-mail címekkel kapcsolatos reklamáció esetén kizárólag az Előfizetőt tájékoztatja a Szolgáltató, ennek érdekében jogosult az Előfizető vagy az őt képviselő személy személyazonosságát, illetve az eljáró személy képviseleti jogosultságát ellenőrizni.

- 15.1.4. Az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám alapján telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.
- 15.1.5. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.
- 15.1.6. A hibabejelentésről szóló nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
 - b.) az Előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
 - c.) a hibajelenség leírását,
 - d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - e.) a hiba okát,
 - f.) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - g.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 15.1.7. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (valamint a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételt) a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.
- 15.1.8. A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe. A hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.
- 15.1.9. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - b.) a hiba kijavítását megkezdte,
 - b.) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.
- 15.1.10. A szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva 4 órán belül megkezdheti az ok feltárását és a hiba kijavítását.
- 15.1.11. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavításának megkezdésére megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.
- 15.1.12. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért jelen szerződés 18.1. pontjában meghatározott módon felel.
- A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A kötbér mértékének megállapításáról a 18.2. pont rendelkezik.

15.1.13. A Szolgáltató távközlő hálózata hálózati összekapcsolási szerződés alapján kapcsolódik egyéb közcélú Szolgáltató távközlő hálózatához. Amennyiben egy Előfizetői szerződés olyan Adathálózati szolgáltatást igényel, amely társszolgáltatók hálózatát is érinti, a szolgáltatásban előforduló hálózati hibák elhárítása a hálózat összekapcsolási szerződésekben rögzítettek alapján történik. Ennek feltételeit az Előfizető szerződéskötéskor megismerheti.

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

16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése

16.1. Az ügyfélszolgálat működése

16.1.1. A szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet.

16.1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálat:

Az Ügyfélszolgálati iroda munkanapokon 10 órától 16 óráig tart nyitva.

Az iroda telefonszáma: 40-620-030 (kék szám) 1-296-0075. 20-9354-619.

Az iroda fax-száma: 1-296-0076.

Az iroda címe: 1132. Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Az iroda elektronikus levélcíme: info@deninet.hu

Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot tart fenn, mely munka és munkaszüneti napokon 0-24 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez.

16.1.3. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés

17.1. Szerződésszegés

17.1.1. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a nem megfelelő hibaelhárításból, és karbantartásból eredő, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

A Szolgáltató felelőssége az Adathálózati szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed.

18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

18.1.1. Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

18.1.2. Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén a hiba bejelentésétől számított 3 munkanap elteltével kezdődik.

18.1.3. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható. Nem minősül a szolgáltató részéről felróható magatartásnak - különös tekintettel - az, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy Előfizető érdekkörében, illetve nekik felróható okból következik be.

18.1.4. A közcélú Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

18.1.5. Az Előfizető, amennyiben vitatja a Szolgáltató állásfoglalását a hibás vagy csökkent értékű teljesítéssel kapcsolatban, a NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat panaszával.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Központi Ügyfélszolgálati Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6, Telefon: (1) 459-4917, telefax: (1) 459-4870

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

18.2. A hibás teljesítés

18.2.1. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az Adathálózati szolgáltatás

- a.) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b.) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód vagy
- c.) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

18.2.2. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,
- b.) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- c.) a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d.) a hibát nem jelentették be,
- e.) a hibát a szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,

g.) az Előfizetőnél telepített hálózatvégződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 220V-os tápellátásának a hibája.

18.2.3. A hibás teljesítés időtartamát a Szolgáltató az elszámolásnál az Előfizető javára beszámítja. A 18.2.1. pont c) bekezdésében szereplő esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban előfizetői szerződésalapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített díj nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb idejű szolgáltatás esetén az addig kifizetett díjak átlaga alapján egy napra vetített összeg. A 18.2.1. pont a) és b) pontjában szereplő esetekben az a) pontra vonatkozó kötbérek felét fizeti vissza a szolgáltató az előfizetőnek. A jóváírás a következő havi számlában érvényesíti a szolgáltatót.

18.3. A szolgáltató késedelme

18.3.1. A szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást az egyedi előfizetői szerződésben vállalt teljesítési határidőben az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató akkor esik késedelembé, ha a szolgáltatási hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítését elmulasztja. Késedelmes teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a késedelem mértéke a 8 órát meghaladja.

18.3.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha

- a.) az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b.) az Előfizető a szerződés teljesítéséhez szükséges eszközöket, berendezéseket a teljesítési határidőre nem biztosítja,
- c.) a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi, - legfeljebb azonban 12 hónapon belüli- időpontban állapodnak meg.

18.3.3. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles a késedelemmel okozott kárt az Előfizetőnek megfizetni.

19. Vis maior

19.1. Vis maioroknak minősülnek a Fél érdekkörén, ellenőrzésén, irányításán, illetve befolyásolási lehetőségén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior), amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények (legyen az kihirdetett vagy ki nem hirdetett), lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a Szerződő Feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként vétkes módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak

19.2. Vis maior esetén az érintett Fél mentesül az Előfizetői szerződés szerinti kötelezettségének teljesítése alól, de csak olyan mértékben, amennyiben őt az esemény gátolja szerződéses kötelezettségének teljesítésében, és az alatt az idő alatt, amely alatt az esemény hatása fennáll. Felek a nem megfelelő teljesítést eredményező, érdekkörükön kívül, részükre fel nem róhatóan bekövetkező körülményekről egymást haladéktalanul értesítik és annak következményeinek elhárításával kapcsolatban a polgári törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

20. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

20.1. Követelmények

- 20.1.1. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető (vehető igénybe), amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szóló 208/1999. (XII.26.) Korm.- rendelet szerinti CE , illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szólószóló 3/2001. (I.31.) MeHVM rendeletben meghatározott alapvető követelményeket és megfelelnek a vonatkozó egyéb előírásoknak
- 20.1.2. A Szolgáltató adathálózatának mindenkori működképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.
- 20.1.3. A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásaira vonatkozó, a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paramétereket a jelen ÁSZF 14.1. pontja tartalmazza.

A minőségi paraméterek többek között függenek a hálózati protokolltól, az átviteli szakasz távolságától, a szakaszban szereplő csomópontok számától, a csomagmérettől, a forgalomtól.

21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele

21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok

- 21.1.1. A mindenkor hatályos ÁSZF a Szolgáltató www.deninet.hu című Internetes honlapján folyamatosan hozzáférhető.
- 21.1.2. Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők felé fennálló egyedi értesítési kötelezettsége esetén legalább a következő információkat közli az Előfizetőkkel:
- a) utalást az ÁSZF módosítására,
 - b) a módosítások lényegének rövid leírását,
 - c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
 - d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét.
- 21.1.3. Az Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit megismerte, - avagy a megismerésre módja volt – és az abban foglaltakat elfogadta.

Záró rendelkezés:

Jelen ÁSZF elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel a Polgári Törvénykönyv, a hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (a továbbiakban Eht.), és annak végrehajtási rendeletei, az elektronikus kereskedelemről és az információs társadalmi szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény, valamint a kapcsolódó mindenkor hatályos távközlési jogszabályokvalamint az Európai Unió vonatkozó rendeletei és irányelvei alapján kerültek kidolgozásra.

Felügyeleti szervek: lsd 18.1.5. pontban

HÁLÓZATI ETIKAI ALAPELVEK

Előfizető tudomásul veszi, hogy mivel Szolgáltató tagja a Budapest Internet Exchange-nek (BIX), a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során is köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, más kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ez okból Szolgáltató az Szerződéses Szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat. Előfizető a Szolgáltatások használata során továbbá köteles betartani a következő ajánlást:

Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855, angolul: <ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>,

Az ISZT által támogatott hálózatbiztonsági irányelveket (<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>) az Előfizető magára kötelező érvénnyel elfogadja.

Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni. Előfizetőnek biztosítani kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi emaileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező emaileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő „Received” sorba feljegyezni. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza. Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

Melléletek

- 1. sz. melléklet – Díjak**
- 2. sz. melléklet – Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata**
- 3. sz. melléklet - Szolgáltatás definíció**
- 4. sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei**
- 5. sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések**
- 6. sz. melléklet Minőségi mutatók meghatározása**

a.) Bérelt vonali

1.sz. melléklet

I. Internet szolgáltatási díjak bérelt vonali elérés esetén

Garantált sávszélességű Internet hozzáférés

sávszélesség	Havi díj (HUF) határozatlan idejű szerződés esetén			Havi díj (HUF) 1 év határozott idejű szerződés esetén		
	nettó ár	áfa tartalom	bruttó ár	nettó ár	áfa tartalom	bruttó ár
10/10 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 9/9 Mbps	40 000 Ft	10 000 Ft	50 000 Ft	30 000 Ft	7 500 Ft	37 500 Ft

100/100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps	300 000 Ft	75 000 Ft	375 000 Ft	200 000 Ft	50 000 Ft	250 000 Ft
--	------------	-----------	------------	------------	-----------	------------

BIX irányú garantált sávszélességű Internet hozzáférés

sávszélesség	Havi díj (HUF) határozatlan idejű szerződés esetén			Havi díj (HUF) 1 év határozott idejű szerződés esetén		
	nettó ár	áfa tartalom	bruttó ár	nettó ár	áfa tartalom	bruttó ár
100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps	100 000 Ft	25 000 Ft	125 000 Ft	50 000 Ft	12 500 Ft	62 500 Ft
1 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 950/950 Mbps	120 000 Ft	24 000 Ft	144 000 Ft	60 000 Ft	15 000 Ft	75 000 Ft
10 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 9900/9900 Mbps	500 000 Ft	125 000 Ft	625 000 Ft	400 000 Ft	100 000 Ft	500 000 Ft

Kedvezmények

A szolgáltató határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés időtartamára tekintettel bizonyos szolgáltatásoknál kedvezményt ad. Ezen kedvezmények a fenti díjtáblázatokban találhatóak.

A szolgáltató a szolgáltatás listaáraitól egyedi kedvezményeket adhat. Ezen egyedi kedvezmények során nem különböztetheti meg az azonos helyzetben lévő előfizetőket.

A táblázatban feltüntetett sávszélességtől eltérő sávszélesség esetén egyedi árakat alkalmazunk. Az árak nem tartalmazzák az alaphálózati hozzáférési díjakat, amelyekre a távközlési szolgáltató adott szolgáltatásainak díjtételei érvényesek.

Az egyszeri díjakat a távközlési szolgáltató által meghatározott díjtételek növelhetik.

a)

V. Domainnév –szerver hosting szolgáltatás és regisztráció

A domainnév -szerverszolgáltatás az elsődleges és/vagy a másodlagos név szerverek konfigurálását és azok futtatását foglalja magába. A regisztráció a felettes domainbe való bejegyzés ügyintézését, a képviseletet, Magyarországon az egyszeri és a havi díjak fizetését foglalja magába.

Ha egy domainnevet már máshol bejegyeztek, és az ügyfél a névszerverek futtatásának és/vagy a regisztrációnak az átvállalását kéri, akkor is az alábbi táblázatban szereplő díjakat kell megfizetnie.

(Nettó/25%ÁFA/Bruttó)		Egyszeri díj	Éves díj
DNS1 d_nev.hu	elsődleges + másodlagos+ regisztráció	3000 Ft (3.750)	2000 Ft (2.500)
DNS2 d_nev.hu	elsődleges + másodlagos	0	0
DNS3 D_nev.hu	másodlagos	0	0

DNS1 Új domainnév regisztrálása .hu közdomain alá, továbbá elsődleges plusz másodlagos domain név szervíz

DNS2 Elsődleges plusz másodlagos domain név szervíz.

DNS3 Csak másodlagos domain név szervíz.

VI. Szerver hoszting szolgáltatás

Szolgáltatás	Havi díj határozatlan időre	Havi díj éves szerződéssel	Egy éves díj
Szerver hoszting	19.900 Ft (24.875 Ft)	16.900 Ft (21.125 Ft)	185.900 Ft (232.375 Ft)

Szerver hoszting szolgáltatás:

- 24 órás szerver felügyeletet,
- szünetmentes tápellátást,
- klimatizált szerverszobát,
- 1 Mbit/s garantált nemzetközi elérést,
- 100 Mbit/s kapcsolatot Deninet rendszerére (Deninet - BIX kapcsolat 30 gigabites),
- 1db fix ip címet,
- 24 órás helyszíni szerverhozzáférést,
- kérésre bármikor újraindítjuk szerverét.
- **80 Mbit/s minimálisan garantált BIX irányú le és feltöltési sebesség, 10 Mbit/s minimálisan garantált le és feltöltési sebességű nemzetközi kapcsolat**

2. sz. melléklet

Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata

A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie:

Telefon: 40-620-030 (kék szám) 1-296-0075. 20-9354-619

Telefax: 1-296-0076

E-mail: info@deninet.hu

Nyitvatartás: Hétfőtől péntekig: 00 – 24 óráig

A hibabejelentés elérhetőségét a szolgáltató a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet szerint biztosítja.

1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,

A szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegy azonosítót közöl az előfizetővel.

*A hibalap a 249/2001 (XII.18) Kormány rendelet szerinti adattartalommal kerül kitöltésre.

2 Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdte a hibabehatárolást.
- A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.
- A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az előfizető érdekkörében merült fel,
- A hiba kijavítását megkezdte
- A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató a hibát, az esetek 95%-ban annak bejelentésétől számított 48 órán belül hárítja el.

30/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

3 A hiba kijavítása:

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul levizsgálja, és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működésképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítottnak, mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), akkor az előfizető által megjelölt időpontig a hiba javítási ideje(kötbér mentes) meghosszabbodik.

A hiba határidőn túli javítása esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér illeti meg az előfizetőt. Vitás esetekben az előfizető az ÁSZF-ben megadott jogorvoslattal élhet.

3. sz. melléklet

Szolgáltatás definíció

1. Bérelt vonali szolgáltatás

1.1. Garantált sávszélességű belföldi és nemzetközi TCP/IP-hozzáférés.

Definíció

A szolgáltatás felhasználója jóváhagyott (Hálózat gazda) igénye szerinti sávszélességben TCP/IP-hozzáférést bérel a szolgáltatótól. Az igényelt sávszélesség legalább 64 kbit/s, illetve annak egész szorzó szerinti többszöröse lehet. A szolgáltató routere a bejövő forgalmat adott sávszélességben a nemzetközi, illetve a hazai gerinchálózatra irányítja.

Hozzáférés

A felhasználó telephelyén felállított router a szolgáltató adott telephelyén felállított router megfelelő portjához bérelt adatátviteli szolgáltatáson keresztül, csatlakozik.

A szolgáltatási felelősségi határ a távbeszélő, bérelt vonali és rádiós hálózatnak az adatátviteli szolgáltatást nyújtó szolgáltató által a Szolgáltató telephelyén kiépített csatlakozási pontjáig tart, a

Szolgáltatótól az Előfizetőig tartó távbeszélővonal, ISDN, rádiós vagy bérelt vonal működésért a adatátviteli szolgáltató felelős.

2. Szerver hosting

Szolgáltató a telephelyén található szervertermében szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget előfizető részére.

A szolgáltatás átadás pontja, az előfizető tulajdonában lévő szerver gép ethernet interfésze. A szervergép számára szolgáltató egy 100 Mbps sávszélességű hozzáférést biztosít hálózatához, valamint 230 V hálózati tápellátást.

3. Hálózati jelenlét

A szolgáltató adott telephelyein felállított szerver(ek)en megvalósított Internet specifikus szolgáltatások.

Teljes hozzáférés esetén az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

Elektronikus postaláda (e-mail),

WWW,

DNS-szerver

FTP

Elektronikus postaláda

Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózatához, akkor is kell lennie egy olyan állandóan elérhető hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig összegyűlhetnek. Ez az úgynevezett mail (levelező) szerveren valósul meg. A felhasználók a szerveren jelszóval védett elektronikus postaládát (mail box) bérelhetnek, amelyen keresztül lebonnyolíthatják e-mail (elektronikus levelezési) forgalmukat. Ezen keresztül küldhetnek és itt fogadhatnak leveleket. A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni.

WWW -szerver

Olyan integrált, interaktív felület, amely elérési módjától függően hypertextes, multimédiás szolgáltatásokat is nyújt. Grafikus felületet kezelni képes munkaállomásokról lehet a legteljesebb mértékben kihasználni.

Név-szerver

Egyedi név és egyedi cím egyértelmű megfeleltetését végző számítógép. Azon felhasználóknak nyújtjuk ezt a szolgáltatást, akik nem rendelkeznek saját domainnév -szerverrel.

Mivel az Internet hálózati cím egy nehezen megjegyezhető, hosszú számsor, a felhasználók számára való könnyebb kezelhetőség kedvéért a számokhoz neveket rendelnek. Ezért olyan számítógépeket kell elhelyezni a hálózatban, amelyek nyilvántartják a név-cím összerendeléseket, illetve kérésre elvégzik a nevek címmé való átalakítását. Ezek a számítógépek a domainnév -szerverek.

4. A szerverszolgáltatásokra épülő speciális szolgáltatások

Domainnév- (DNS) szolgáltatás

A d_nev.deninet.hu -szerű nevek bejegyzését a szolgáltató elvégzi, és biztosítja hozzá a domainnév -szervizt - a d_nev szabadon megválasztható. A szolgáltató vállalja a d_nev.hu-szerű nevek bejegyztetését, és ellátja a szervizt a mindenkori szabályoknak megfelelően. Általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A szolgáltató vállalja mind a két

(elsődleges és másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév -szerviz igénybevételére is.

WWW –szerver bérlet

A felhasználó tárhelykapacitást bérel a szolgáltató tulajdonát képező szerver számítógépen, és azon tartalomszolgáltatást valósít meg, azaz alapoldalt (Home Page) hoz létre. A szolgáltató biztosítja az alapoldal címezhetőségét, a felhasználó általi karbantartásához szükséges távoli hozzáférést www.d_nev.deninet.hu vagy www.deninet.hu/uzlet/d_nev címen.

A felhasználó így anélkül, hogy külön erre a célra való szerver számítógépe lenne, megjelenhet saját információs lapjával az Interneten, amelyen keresztül az egyszerű információk megjelenítésétől a komoly adatbázis háttérű térítéses szolgáltatásig bármit megvalósíthat.

Virtuális WWW-szerver

A felhasználó a szolgáltató szerverén igénybe veszi a szerverbérlet szolgáltatást, de ugyanakkor önálló néven jelenik meg a hálózaton (www.d_nev.deninet.hu helyett www.d_nev.hu).

4. sz. melléklet

A szolgáltatás technikai feltételei

1. Bérelt vonali hozzáférés

1.1. Általános definíciók

Garantált sávszélességű belföldi és nemzetközi TCP/IP -hozzáférés esetén a felhasználó telephelyén felállított router (útvonalválasztó számítógép) a szolgáltató felhasználóhoz legközelebb eső telephelyén felállított router egy portjának, az előfizető által igényelt sávszélességnek megfelelő számú időréséhez csatlakozik bérelt adatátviteli szolgáltatáson keresztül.

A szolgáltató csatlakozási lehetőséget biztosít a hálózatához. Az előfizetői hálózatok és a szolgáltató közötti interfésznek bizonyos, lentebb felsorolt és pontosabban definiált jellemzői vannak.

- Fizikai csatlakozási típusok és sebességek
- Adatkapcsolati protokoll
- Hálózati protokoll

1.2 Fizikai csatlakozási típusok és sebességek

A hálózatba való csatlakozás a soros interfészeken keresztül történik. Az interfész sebessége a mindenkori díjtáblában megadott sávszélességek valamelyike lehet. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak Ethernet, típusú interfészben végződhetnek.

1.3 Hálózati protokoll támogatás

A hálózati protokoll az IP.

1.4 IP műszaki követelmények

- Amennyiben az előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, a szolgáltató és az előfizető hálózatai között a megfelelő IP -forgalom áramlás biztosítására a két autonóm rendszer között BGP 3/4 irányítási protokollt használ a kapcsolódó hálózatokkal történő információcserére.
- Amennyiben az előfizetői hálózat a szolgáltató autonóm rendszerének a részévé válik, a szolgáltató és az előfizetői hálózat között statikus útvonal-irányítást használnak.
- A szolgáltató hozzáférési routereinek elég memóriával kell rendelkezniük teljes routing tábla tárolásához és más szükséges operációs feladatok ellátásához (pl. elszámolásra stb.).
- A szolgáltató nem köteles a teljes BGP 3/4 irányítási információ automatikus biztosítására.
 - A forgalom áramlása és annak belső útvonala általában nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

2. Szerver hosting.

A szolgáltatás technikai paramétereit:

- 10/100 Mbps hozzáférés a szolgáltató hálózatához
- 230 V szünetmentes tápellátás
- klimatizált szerverhelyiség

A szolgáltatás átadási pontja, a szolgáltató szervertermében ügyfél által elhelyezett szerver gép Ethernet interfész portja.

3. Az előfizetői interfészek leírása

3.1. A bérelt vonal

Előfizetői végberendezésnek LAN Ethernet interfésszel kell rendelkeznie.

3.2. Szerver hoszting

Előfizető szerverének LAN Ethernet 10/100-as interfésszel kell rendelkeznie.

5. sz. melléklet

Egyedi Előfizetői Szerződés MINTA

amely létrejött egyrészről a

DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Székhelye: 1188. Budapest, Bercsényi u. 79/b.

Adószám: 13350910-2-43

Telephely (adathálózati központ): 1132. Budapest, Victor Hugo u. 18-22. III. 317/A.

Levelezési cím: 1188. Budapest, Bercsényi u. 79/b.

Telefon: 40-620-030 (kék szám) 1-296-0075., 20-9354-619.

Fax: 1-296-0076.

továbbiakban, mint **Szolgáltató**, másrészről a

Székhelye:

Adószám:

Bankszámlaszám :

Telefon:

Fax:

E-mail:

Kapcsolattartó neve, elérhetősége:

továbbiakban, mint **Előfizető** között az alábbi feltételek szerint:

Előfizető IP tartománya:

Kapcsolattartók, hibabejelentésre jogosultak:

Név:.....

Telefonszám:.....

Email cím:.....

Definíciók

A Szerződésben használt kifejezések a Felek egységes értelmezésében az alábbiakat jelentik:

Szolgáltató:

DENINET Kft.. (székhelye: 1188. Budapest, Bercsényi u. 79/b.) mint Szolgáltatót.

Igénybevevő:

Jelenti az amely a jelen Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi és felhasználja.

Felek:

Jelenti együttesen az Igénybevevőt és a Szolgáltatót.

Szerződés:

Jelenti a jelen Szolgáltatási Szerződést Nemzetközi Internet Szolgáltatás nyújtására, annak elválaszthatatlan részét képező 1. mellékletével.

Tartalmazza a Szolgáltatásokért megállapított díjakat és egyéb ezzel összefüggő jellemzőket és feltételeket, valamint teljesítési határidőket.

Hálózat:

Jelenti a Deninet Kft. hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltató kizárólag az Igénybevevő rendelkezésére (használatára) bocsátja.

•

Szolgáltatás Kezdesi Időpont:

Jelenti az Igénybevevő részére létrehozott, a kiépített végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdetét.

35/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

Vállalási Időszak:

Jelenti azon időszakot, melye vonatkozóan a Szolgáltató vállalja a Szolgáltatás nyújtását, az Igénybevevő pedig a Havi Előfizetési Díj megfizetését.

Vis Major:

A Felek akaratától független esemény. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, szélsőséges időjárási viszonyok illetve más természeti katasztrófa, harmadik fél munkabeszüntetése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Éves rendelkezésre állás:

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben. Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:

$$R = \left(1 - \frac{\sum z_i}{\sum k_i} \right) * 100 [\%]$$

$R = (1 - \sum z_i / \sum k_i) \times 100$, ahol:

ÉR = Éves rendelkezésre állás

k_i = kiesett idő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül), percben kifejezve

t_i = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybevehető egy évben, azaz 525.600 perc

Bithiba-tvitt adatmennyiség aránya.

$$BHA = \frac{\sum \ddot{o}a}{\sum ha} [10^{-n}] \quad n \in N$$

, ahol:

BHA = Bithiba-arány

$\ddot{o}a$ = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

A Szerződés tárgya

A Szolgáltató az Előfizető számára 642016 KSH besorolási számú BIX és Nemzetközi Internet szolgáltatást nyújt.

A Szolgáltatások

A biztosított BIX irányú és nemzetközi tranzit szolgáltatás az alábbi összetevőkből épül fel:

1. számú mellékletben meghatározott nemzetközi sáv szélesség mely dinamikusan változtatható, de minimálisan..... BIX irányú sáv szélesség:

- A szerződésben meghatározott IP tartomány hirdetése nemzetközi és BIX irányba.
- Forgalmi statisztika
- Rendszergazdai támogatás, szaktanácsadás
- Más szolgáltatóhoz való áttérés esetén teljes körű technikai támogatás

A Szolgáltató jogosult karbantartás miatt szüneteltetni a szolgáltatást, erről e-mail formájában köteles tájékoztatni az előfizetőt legalább a tervezett karbantartás előtt 3 nappal. Az ebből adódó üzemszünet azonban nem haladhatja meg a havi 1 órát. Ezen karbantartási időszakok nem számítanak be a rendelkezésre állás számításába.

A Hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU (CCITT) Recommendation 634, Rep. 1052, Rep. 1053 szabvány tartalmazza.

Az Összeköttetésekre az éves Rendelkezésre állás legalább 99,5%. A Bithiba-arány nem lehet rosszabb 10^{-6} -nál.

36/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

A szolgáltatás közvetített szolgáltatás.

A Szerződés időtartama

A Szerződés **határozott** időtartamra kötött, kezdete vége

A határozott idejű szerződés időtartama alatt a felek kölcsönös beleegyezésével a feltételek módosíthatóak.

Eljárás különleges esetekben

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást korlátozza, amennyiben az Előfizető nem megfelelően használja szolgáltatás. Kiemelten ilyen eseteknek tekintjük a következőket:

- SPAM levelek küldése az Interneten (kéretlen üzleti ill. reklámcélú e-mail -ek)
- Open relay mail server üzemeltetése

A korlátozás időtartama alatt az Előfizető nem mentesül a díjfizetés alól.

Díjfizetés

A 2. pontban leírt szolgáltatások havidíja

Nemzetközi és BIX irányú sávszélesség:

- A feltüntetett díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.
- A Szolgáltató garantálja, hogy amennyiben a szolgáltatás időtartama alatt a szerződésben szereplő szolgáltatások lista ára csökken, azt ennek a szerződésnek vonatkozásában is érvényesíti. Az Előfizető a 20/2004. (IV. 21.) PM rendelet alapján elektronikus számlát is elfogad a szolgáltatási díjról.

Fizetési határidő

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető részére a megrendelt szolgáltatásokról. Az Előfizető a számla ÁFÁ-val növelt összegét a számlán megjelölt fizetési határidő lejártáig köteles a Szolgáltató részére befizetni.

A szolgáltatás díja előre fizetendő számla ellenében.

Késedelmi kamat

- Amennyiben az Előfizető a számla ÁFÁ-val növelt összegét a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmi kamat összege a fennálló tartozás ÁFÁ-val növelt összege után a Ptk. szerint meghatározott éves késedelmi kamatlábbal a késedelem napjaira kiszámított összeg, 360 napos évet alapul véve.
- Amennyiben az Előfizető fizetési késedelembe esik, úgy a szolgáltató korlátozza a szolgáltatások körét.

Számlatartozás esetén

- Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizető és a Szolgáltató közötti különböző szerződéseket a Szolgáltató összefogva kezeli. Az Előfizető nevére kiállított számlákat a Szolgáltató egy folyószámlán vezeti. Ennek megfelelően, amennyiben az Előfizetőnek a folyószámláján tartozás keletkezik, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető bármelyik szolgáltatását korlátozza. A korlátozás mértékét a Szolgáltató határozza meg a számlatartozás függvényében.

A korlátozás időtartamára az Előfizetőt díjjóváírás nem illeti meg.

Felelősség

A szolgáltató felelőssége sohasem terjed ki a tűz és vízkárért, erőszakos behatolásból, erőszakos bűncselekményből eredő károkért, elemi kárért. A szünetmentes tápegységek és feszültségvédelmi berendezések által nem kivédett zavarokért, túlfeszültségért a szolgáltató szintén nem felel, ha maga vagy az Előfizető alkalmazott ilyeneket.

A minőségi kritériumok kizárólag a Szolgáltató felügyelete alatt lévő hálózati komponensekre vonatkoznak.

Jogvita esetén a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékes. Az ISzT által támogatott hálózatbiztonsági irányelveket (<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>) az Előfizető magára kötelező érvénnyel fogadja el, ezen irányelvek megsértése esetén a szolgáltatás korlátozható, felfüggeszhető, szüneteltethető, ill. a megsértés azonnali felmondási ok is.

Az Előfizető köteles biztosítani, hogy eszközeiről támadás más szerverek, hálózat, szolgáltatás irányában nem történhet.

- Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke, ÁSZF 7 pont,;
- A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendjét, és az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 18. pont.
- Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, ÁSZF 8. pont.;
- Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná, ÁSZF 10. pont,;
- A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete 15. pont;
- Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 18: pont.
- Jogorvoslati felügyeleti szervek címét elérhetőségét az ÁSZF 18. pontja tartalmazza.

Adatvédelem

A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, s azokat – a kifejezett jogszabályi kötelezés esetét kivéve – másnak nem szolgáltatja ki.

Az Előfizető a Szerződés aláírásával hozzájárul, hogy nevét és az általa a Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megnevezését a Szolgáltató felhasználja saját marketing és referencia céljaira.

Az Eht. 157 § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez (aláhúzendó):

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban rögzített céloktól eltérő felhasználásához (aláhúzendó):

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

8. Záró rendelkezések

Felek kölcsönösen elfogadják, hogy egymás ügyfelei és üzleti partnerei részére szolgáltatást nem biztosítanak, ha ez által bármelyik félnél azonos szolgáltatás lemondás vagy áthelyezés következik be. Felek vállalják, hogy jelen szerződés feltételeit bizalmasan kezelik, és vállalják azt is, hogy semmikor és semmilyen körülmények között nem fednek fel, illetve nem engednek felfedni harmadik fél részére, illetőleg más módon sem használnak és nem engednek felhasználni semmilyen, a jelen szerződéssel, illetőleg annak tárgyával kapcsolatban megszerzett üzleti titkot vagy bizalmas információt, amely bármelyik fél üzleti tevékenységére vagy pénzügyi helyzetére vonatkozik.

A jelen szerződés az egyidejű aláírás napján lép hatályba. A szerződést Felek képviselői elolvasás és értelmezés után mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag és cégszerűen írták alá.

A szerződés 4 eredeti példányban készült, amelyekből 2 példányt az Előfizető, 2 példányt a Szolgáltató kap.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a PTK vonatkozó rendelkezései az irányadóak, vitás esetekben azonban Felek előnyben részesítik a tárgyalásos megoldást.

Az Előfizető ismeri a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, mely az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Budapest,

Előfizető

**Szolgáltató
Deninet Kft.**

6. sz. melléklet Minőségi mutatók meghatározása

Általános követelmények:

A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét az ÁSZF-jében meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, továbbá a 2. mellékletben megjelölt adatokkal. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni.

Garantált sávszélességű Internet hozzáférés

10/10 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 9/9 Mbps

100/100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps

BIX irányú garantált sávszélességű Internet hozzáférés

100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps

1 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 950/950 Mbps

10 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 9900/9900 Mbps

1. Szolgáltatásminőségi követelmények (általános):

Megnevezés	Érték	Mértékegység
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	5	nap
a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban , az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában	2	nap
az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát	10	db
az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát	0	db
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban	99.99	%
a bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	0	db
- ebből, a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok száma/elismert panaszok száma	0	db/db
- ebből, forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk száma/ebből a jogosnak elismert díjreklamációk száma	0	db/db
- ebből, ügyintézésrel szembeni panaszok száma	0	db
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában	0	óra
a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok hibaelhárításának időtartamát éves átlagban, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 12. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével órában	0	óra
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban , összhangban az Eht.	0	nap

39/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

138.§-ának (3) bekezdésével		
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban	0	nap
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	0,98	%

A szolgáltatásminőség - e rendelet szerinti - megfelelésig igazolásának módját (Megfelelőt aláhúzni)

saját nyilatkozat

2. Szolgáltatásminőségi követelmények (specifikus)

2.1. Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon kívül:

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 100%-ában garantál;

2.2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

- a) sikertelen hívások aránya százalékban;
- b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (Kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

2.3. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

- a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dBμV];
- b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];
- c) vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB].

A tárgyévét követő év január 31.-ig benyújtandó dokumentumok:

- a) az előző naptári évre vonatkozó megfelelésig igazolást;
- b) az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát;
- c) az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát;
- d) az ÁSZF-jében meghatározott minőségi mutatók vállalt célértékeit, valamint azoknak az előző évre vonatkozó teljesítési adatait, továbbá a 2. mellékletben meghatározott adatokat;
- e) a 7. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti tárgyévre vonatkozó vizsgálati tervet.
(A vizsgálati terv, amely a szolgáltató által meghatározott ütemezés szerint ellenőrzött szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozóan legalább a tárgyi időszakra vonatkozó ellenőrzések számát, ütemezését, a vizsgálat helyét és - mérés esetén - a vizsgálatonkénti mérések számát tartalmazza.)

40/38 Általános Szerződési Feltételek DENINET Üzleti Kommunikációs Kft.

Készült: 2003. november

Utolsó módosítás: 2010. március 31. aszf.doc

Megj.: 229/2008 korm. Rendelet alapján: a szolgáltatásminőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és a számlázási rendszerre e rendeletben előírt követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy bármelyikének nem teljesítése esetén alulteljesítettnek minősül (az egyetemes szolgáltatás minőségi követelményeire a külön jogszabályban foglalt előírások is vonatkoznak);