

RG-STÚDIÓ

Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Általános Szerződési **Feltételek**

Internet szolgáltatásra

Utolsó módosítás kelte: 2010. január 20.

Hatályba lépés kelte: 2010. február 20.

RG Stúdió Kft.

Adószám: 11113285-2-02

- **RG Stúdió Kft. Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF)** internetes szolgáltatások (domain név- regisztrációs, fenntartási és tárhely biztosítás, ADSL szolgáltatás) tárgy körben. A szerződés elfogadásával RG Stúdió Kft. partnerei elfogadják szolgáltatási feltételeket, amelyek alapján a Szolgáltatási szerződések az RG Stúdió Kft. És Megrendelő között létrejön.
- **ÁSZF hatálya**
 1. Jelen ÁSZF hatályos 2010. február hó 20. napjától.
 2. Az ÁSZF kiterjed az RG Stúdió Kft. minden internetes szolgáltatás tárgy körben megkötött Szolgáltatási Szerződésére (Továbbiakban:Szerződés).
 3. Az ÁSZF szabályozza
 - a felek tartós jogviszonyának általános feltételeit, a felek jogait és kötelezettségeit.
 4. Az Szerződés tartalmazza a Megrendelő által
 - megrendelt szolgáltatásokat,
 - választott szolgáltatások tartalmát,
 - választott fizetési módot.
 5. A Szerződés Megrendelő általi aláírásával határozatlan vagy határozott időre jön létre.
 6. A Szolgáltatási Szerződés módosítása - felek előzetesen történt, közös megállapodása alapján - írásban történik. A módosítás az új Szerződés aláírásával lép hatályba.
 7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik, amennyiben azt valamelyik fél felmondja.
 8. A Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt a Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnyel feladott levélben kikézbesítette az Megrendelőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az "nem kereste" vagy "átvételt megtagadta" jelzéssel érkezett vissza.
 9. Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben) történő értesítéséhez szükséges információkkal, akkor a Szolgáltató a Megrendelőt az Szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.
 10. A Megrendelő a Szerződést írásban (levélben, faxon, hiteles E-mail-ben) megküldött felmondással, illetve Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen mondhatja fel.
 11. A felmondásnak tartalmaznia kell:
 - a felmondás indokát (ha a Fél a felmondás indokolására köteles),

a Szolgáltató felmondása esetén

 - a felmondási időt
 - a felmondási idő lejártának napját.
 12. A rendes felmondási idő mindkét fél részéről 30 nap.

- **Az ÁSZF alanyai**

1. Az ÁSZF egyrészről kiterjed az RG Stúdió Kft.-re, mint szolgáltatóra (továbbiakban: Szolgáltató), másrészről a szolgáltatást igénybe vevő, a Szerződést aláíró Megrendelőre (továbbiakban: Megrendelő).

1. Szolgáltató:RG Stúdió Kft. 7623 Pécs, Hőgyes E. 30. Adószám: 11113285-2-02, Cégjegyzékszám: Cg. 02-09-067101

2. Megrendelő: az a magyar vagy külföldi természetes- vagy jogi személy/jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Szolgáltatóval megkötött Szerződés alapján nyújtott szolgáltatások előfizetője.

- **Az ÁSZF tárgya**

1. Szolgáltató vállalja a Szerződésen részletezett internetes szolgáltatások biztosítását a Megrendelő számára. A Szolgáltató - amennyiben erre a Megrendelő megrendelése kiterjed - a Megrendelő oldalait az Interneten elérhetővé teszi és a szerződés teljes időtartama alatt az oldalhoz állandó jellegű hozzáférési lehetőséget biztosít.

- **A Megrendelő jogai és kötelezettségei**

1. A Megrendelő kötelezettséget vállal a Szerződésben megjelölt szolgáltatások díjának megfizetésére.

2. Kizárólag a Megrendelő jogosult a jelen szerződés tárgyát használni, hasznosítani, azzal rendelkezni, kivéve, ha a szerződés és a szerződésben foglalt szolgáltatások sajátosságait mást engedélyeznek. Ebben az esetben az ÁSZF rendelkezésein túl az adott szerződés a mérvadó. Ha ezen jogok gyakorlását másnak átengedi vagy a szolgáltatást harmadik személynek bármilyen formában továbbadja, átengedi, hozzáférhetővé teszi, felelős minden olyan kárért, amely e nélkül nem következett volna be. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató ebben az esetben jogosult - de nem köteles - a szerződés azonnali hatályú felmondására, valamint a Megrendelő által kifizetett díj megtartására.

3. A Megrendelő vállalja, hogy minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy az általa telepített szoftverek csakis kontrollált szolgáltatást működtetnek. Amennyiben valamilyen rendellenes változást észlel (vírusfertőzés, honlap feltörése, stb.) köteles haladéktalanul megtenni mindent a rendeltetésszerű működés visszaállításáért, valamint köteles haladéktalanul értesíteni az eseményről a szolgáltatót. A Megrendelő tudomásul veszi és hozzájárulását adja ahhoz, hogy a rendeltetésszerű joggyakorlás ezen követelményének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a Megrendelőnek az azonosításhoz szükséges adatait a károsult fél részére átadni. Továbbá Szolgáltató jogában áll ilyen esetekben a hatályos jogszabályokban előírt lépéseket megtenni, valamint az arra jogosultak részére Megrendelő adatait kiadni

4. A Megrendelő az Szerződésen megtalálható adatainak (pl. kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozása) köteles a Szolgáltatót a változástól számított 8 naptári napon belül írásban (levélben, faxon, E-mail-en) értesíteni. E kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért az Előfizető felelőséggel tartozik.

5. A Szolgáltató az Szerződésben megjelölt és részletezett szolgáltatások díjáról az Szerződésben meghatározott fizetési mód alapján számlát állít ki a Megrendelő

részére, amelyet a Megrendelő a számlán feltüntetett fizetési határidőre köteles megfizetni.

6. Fizetési határidő a Szolgáltató által kiállított számla kiállításától számított 8 naptári nap. Egyéb esetekben a Szerződésben foglaltak a mérvadók.
 7. Amennyiben Megrendelő a fizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult, de nem köteles - külön értesítés nélkül - a szolgáltatást felfüggeszteni, és a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani a felfüggesztés időpontjáig. A szolgáltatás felfüggesztése nem jelenti a felmerült pénzügyi követelések elévülését.
 8. A díjfizetés választható módozatai:
 - banki átutalás,
 - készpénz.
 9. Amennyiben a Megrendelő a szerződést az éves lejárát előtt felmondja, a már megfizetett éves fenntartási díj időarányos részére nem tarthat igényt.
 10. Amennyiben a Megrendelő a 5.5 pontban megjelölt fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató a mindenkori Jegybanki alapkamat kétszeresét jogosult kiszámlázni.
- **A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**
 1. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződésben részletezett szolgáltatásokat a Megrendelő számára biztosítja a szerződés teljes időtartama alatt.
 2. A Szolgáltató magára nézve kötelező erővel ismeri el az adatkezeléssel kapcsolatosan rendelkező alábbi jogszabályokat és ajánlásokat:
 - az 1992. évi LXIII. törvény - A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról,
 - az 1998. évi VI. törvény - Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során (Strasbourg 1981. január 28.),
 - 2001. évi CVIII. Törvény (Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről),
 - az "Online Privacy Alliance" ajánlásait
 3. A Szolgáltató köteles szolgáltatásait karbantartani, az esetlegesen felmerülő hibát lehetőségeihez mérten a lehető legrövidebb időn belül kijavítani. A Megrendelő számára a szerződés tárgyát képező szolgáltatással kapcsolatos technikai felvilágosítást telefonon vagy e-mail útján - az Előfizető által felhatalmazott személyek számára - térítés nélkül megadni azzal a megszorítással, hogy a felvilágosítási kötelezettség kizárólag a szolgáltatás igénybevételéhez és rendeltetésszerű használatához szükséges információkra terjed ki.
 4. A Szolgáltató az igényelt szolgáltatások aktiválásának időpontjától kezdődően felel a szolgáltatás folyamatos működőképességéért. Arra az időszakra, amely alatt a szerződés tárgya a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból nem használható rendeltetésszerűen, díjfizetési kötelezettség a Megrendelőt nem terheli.
 5. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás megrendelésének napján a Szerződésben meghatározott szolgáltatási díjat a Megrendelő felé kiszámlázni.
 6. A Szolgáltató esetleges üzemzavar esetén köteles mindent megtenni a hiba lehető legrövidebb időn belüli elhárításáért.
 7. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a neki nem felróható módon bekövetkező váratlan eseményekből eredő szolgáltatási kimaradásokért, esetleges adatvesztésekért, illetve azon károkért, amelyek rajta kívül álló okok eredményeképpen következtek be.

8. A Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.
 9. A Szolgáltató fenntartja a jogot a szolgáltatásai körének bővítésére, amelyről nem köteles a Megrendelőt értesíteni.
 10. Amennyiben Megrendelő a fizetési kötelezettségének a számlán szereplő fizetési határidőig nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a fizetési határidő lejártát követő naptól késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatos eljárási díjat a Megrendelő felé felszámítani, és kiszámlázni. A késedelmi kamat mértéke a tartozás összegének, a Ptk. szerinti mindenkori késedelmi kamat százalékának, és a késedelmes napok számának szorzatával azonos. Az eljárási díj felszólításonként a Megrendelő fizetési határidőn túli nettó kötelezettségének 2%-a, valamint a forgalmi adó, de legalább 1.000,- Ft, valamint forgalmi adó.
 11. Az ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, ha a módosítás hatályba lépése előtt 15 nappal a módosítás lényegi elemeit honlapjának nyitóoldalán (<http://www.rgstudio.hu/>) jól látható módon elhelyezi.
- **Vegyes rendelkezések**
 1. A Szolgáltató és a Megrendelő büntetőjoguk tudatában kölcsönösen kijelentik, hogy rendelkeznek azzal a képességgel és meghatalmazással, hogy szerződéses kapcsolatba lépjenek és az ebből fakadó szerződéses kötelezettségeiket teljesítsék.
 2. A Szolgáltató vállalja, hogy az általa szerződésben meghatározott alapszolgáltatást 99 %-os rendelkezésre állás mellett biztosítja. A Szolgáltató jogosult havonta legfeljebb 90 perc üzemszünet beiktatására a szükséges karbantartási munkálatok elvégzésére. Az így kiesett időtartam nem csökkenti a garantált rendelkezésre állást. Amennyiben ez munkanapra esik, köteles ezt legalább 3 munkanappal előre írásban (e-mail, fax, posta) az előfizető felé jelezni.
 3. A tárterületen elhelyezett adatok tartalmáért, a Megrendelőnek a magyar és/vagy a nemzetközi jogszabályokat sértő tevékenységéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, ez kizárólag Megrendelő felelőssége.
 4. A Szolgáltató fenntartja magának az árváltoztatás jogát, amely azonban a már megkötött, határozott időre szóló szerződésekre nem vonatkozik. Határozatlan időre szóló szerződés esetén pedig a Szolgáltató az árváltoztatást megelőzően a Megrendelőt értesíteni köteles (email vagy hagyományos levél útján).
 5. A Felek a jogvitájukat a Ptk. Hatályos rendeleti alapján jogosultak rendezni. Jogvita esetén a Magyar Köztársaság törvényei és jogszabályai az irányadók.
 6. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadók. A Szerződő felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során egymással együttműködnek, a szükséges tájékoztatást egymásnak megadják, az esetleges vitás kérdésekben elsősorban békés úton történő megoldást részesítik előnyben.
 7. Jelen ÁSZF csak a Szerződéssel együtt érvényes.
 - **Vis Major**
 1. Egyik fél sem felel a szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény merül fel. Ilyen körülménynek tekintendő például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.
 2. Ha Vis Major esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

3. Vis Major Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban értesíteni.
4. A teljesített szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól a Vis Major körbe tartozó események sem jelentenek mentességet.

A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEINEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás(ok) rendelkezésre állását az adott minőségi célértékekkel, melyet egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet határoz meg. A célértékek teljesülése, vagy túlteljesülése esetén a szolgáltatás megfelelőnek minősül, a célérték alulteljesítése esetén minősül a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek.

A minőségi célértékek értelmezése és mérése

Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (*HLI*) [megkezdett naptári nap]): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

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

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések,
 - b) azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
 - c) számhordozás esete,
 - d) az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
 - e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
 - f) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
 - g) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.
- A létesítési idő meghatározása a szolgáltató nyilvántartása alapján történik.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetek:

- a) végberendezés hibája
- b) ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- c) az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- d) nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.
- e) A hibaelhárítás megkezdését és/vagy folytatását bizonyos szolgáltatások esetén késleltetheti a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (szélsőséges időjárás, földrengés, tüzeset, árvíz, lázadás, sztrájk, szmogriadó, azaz vis maior).

Amennyiben a hibaelhárítás megkezdése és/vagy folytatása az éjszakai órákra (az éjszakai időszak kezdete és vége a természetes megvilágítástól függ) esik, úgy bizonyos szolgáltatások esetén a hibaelhárítás kizárólag nappal folytatódhat.

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 kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások alapján történik.

Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje
(SZKI) [megkezdett naptári nap]

A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

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

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

Kizárt esetek:

- a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- b) a számla kiállításával,
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A számlapanaszt minden esetben írásban kell benyújtani a Szolgáltató felé.

Az Előfizető által az elábbi adatokat kell megadni a kivizsgálás megkezdéséhez:

- Előfizető neve és címe
- Díjreklamáció tárgya, dátuma, időpontja.

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

A szolgáltató a rendszerében az alábbi adatokat tárolja a számlareklamációkkal kapcsolatban:

- a díjreklamáció tárgyát;
- a díjreklamáció dátumát és időpontját;
- a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- a kivizsgálás eredményét;
- az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

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

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

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

Kizárt esetek:

- a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- c) az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- d) illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta,
- e) az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető a szolgáltatás, a szolgáltatási terület egészét érintően.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egyidőben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

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

Kizárt esetek:

a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

c) az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

d) illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés idejének meghatározása a szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett

eseményügyeleti naplók alapján történik. Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás kiesések időtartamát össze kell adni

A garantált le – és feltöltési sebesség

A garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában nyújt.

Minőségi mutató származtatása:

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

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

Csomagveszteség hozzáférési vonalanként

Mivel a bithiba arány az IP csomag kacsolt technológia esetén nem értelmezhető, továbbá a csomagveszteség a forgalomra jellemzőbb mutató, így a szolgáltató ezt definiálja és használja.

Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya

- 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.

A 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti szolgáltatásminőségi célértékek:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (nap)	45 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (%)	100%
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (nap)	30 nap
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 1280/128Kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 160 kbps Fel: 64 kbps
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 4480/256Kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 256 kbps Fel: 96 kbps
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 8096/512Kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 480 kbps Fel: 192 kbps

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 18432/1024Kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 960 kbps Fel: 320 kbps
---	-------------------------------

1. sz. melléklet

Díjtáblázat:

ADSL szerződésekre vonatkozó csomagok sáv szélessége, sebessége és díja:

Start tiszta:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
START ADSL 1	0	6 120 Ft	7 680 Ft	11 304 Ft
START ADSL 4	0	8 880 Ft	11 040 Ft	14 940 Ft
START ADSL 8	0	12 120 Ft	14 880 Ft	20 700 Ft
START ADSL 18	0	18 600 Ft	22 680 Ft	35 880 Ft

Start szereld magad:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
START ADSL 1	0	4 320 Ft	5 880 Ft	8 820 Ft
START ADSL 4	0	7 080 Ft	9 240 Ft	12 300 Ft
START ADSL 8	0	10 320 Ft	13 080 Ft	18 300 Ft
START ADSL 18	0	16 800 Ft	20 880 Ft	33 600 Ft

Privát 1:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
Privát ADSL 4	0	5 400 Ft	7 320 Ft	9 300 Ft
Privát ADSL 8	0	7 560 Ft	9 720 Ft	13 740 Ft

Privát tiszta 2:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
Privát ADSL 4	0	7 200 Ft	9 120 Ft	11 820 Ft
Privát ADSL 8	0	9 360 Ft	11 520 Ft	16 200 Ft

Partner tiszta:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
PARTNER ADSL 1	0	9 120 Ft	10 680 Ft	14 304 Ft
PARTNER ADSL 4	0	11 880 Ft	14 040 Ft	17 940 Ft
PARTNER ADSL 8	0	15 120 Ft	17 880 Ft	23 700 Ft
PARTNER ADSL 18	0	21 600 Ft	25 680 Ft	38 880 Ft

Partner szm:

Csomag	Egyszeri díj	Havidíj első évben	Szolgáltató váltás esetén	Havidíj második évben
PARTNER ADSL 1	0	7 320 Ft	8 880 Ft	11 820 Ft
PARTNER ADSL 4	0	10 080 Ft	12 240 Ft	15 300 Ft
PARTNER ADSL 8	0	13 320 Ft	16 080 Ft	21 300 Ft
PARTNER ADSL 18	0	19 800 Ft	23 880 Ft	36 600 Ft

A csomagok sávszélessége, illetve csomagonként a garantált le/feltöltési sebesség

Csomag neve	Sávszélesség (Kbps)	Garantált le/feltöltési sebesség (Kbps)
PARTNER ADSL 1	1280/128	160/64
PARTNER ADSL 4	4480/256	256/96
PARTNER ADSL 8	8096/512	480/192
PARTNER ADSL 18	18432/1024	960/320