

ARANY ANTENNA BT.

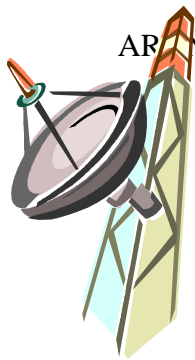
2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI

FELTÉTELEK

Internet szolgáltatáshoz

Hatályos: 2015. szeptember 1-től
Utolsó frissítés: 2015. augusztus 1.



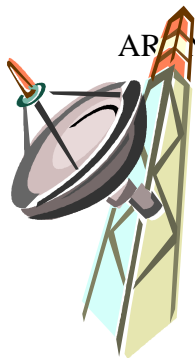
ARANY ANTENNA BT.

2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok.....	4
1.1. <u>A szolgáltató neve és címe.....</u>	4
1.2. <u>Ügyfélszolgálat.....</u>	4
1.3. <u>Hibabejelentő.....</u>	4
1.4. <u>A szolgáltató honlapja.....</u>	4
1.5. <u>Felügyeleti szervek.....</u>	4
1.6. <u>Az Általános Szerződési feltételek elérhetősége</u>	4
2. Az előfizetői szerződés	4
2.1. <u>Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....</u>	4
2.2. <u>Szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok.....</u>	5
2.3. <u>A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....</u>	5
2.4. <u>Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése.....</u>	5
2.5. <u>Az előfizetői szerződés hatálya.....</u>	6
2.6. <u>Az előfizetői szerződés műszaki feltételei</u>	6
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	6
3.1. <u>Szolgáltatások</u>	6
3.2. <u>Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe.....</u>	6
3.5. <u>A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye.....</u>	7
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	7
4.1. <u>A szolgáltatás minőségi céljai.....</u>	7
4.2. <u>Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tesz.....</u>	7
4.3. <u>Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....</u>	8
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	8
5.1. <u>Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....</u>	8
5.2. <u>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított Vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....</u>	8
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	9
6.1 <u>A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....</u>	9
6.2. <u>Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....</u>	9
6.3. <u>Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt</u>	

<u>megillető kötbér mértéke</u>	9
6.4. <u>A ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje</u>	10
6.5. <u>Az előfizetői jogviszonyból eredő igények elévülése</u>	10
6.6. <u>Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése</u>	11
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, késedelmi pótlék	11
7.1. <u>Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak</u>	11
7.2. <u>A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések</u>	11
7.3. <u>Az akciók és akciós díjak elérhetősége</u>	11
7.4. <u>Egyéb díjak</u>	12
7.5. <u>Késedelmi kamat</u>	12
8. A szerződés időtartama	12
8.1. <u>A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei</u>	12
8.2. <u>Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei</u>	13
8.3. <u>Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei</u>	14
9. Adatkezelés, adatbiztonság	14
9.1. <u>A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama</u>	14
9.2. <u>Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről</u>	15
9.3. <u>A kiskorúak védelmét szolgáló szűrő szoftver és elérhetősége</u>	15
10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai	15
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	15
12. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei ... 16	
12.1. <u>Az előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége</u>	16
12.2. <u>A szolgáltatás rendeltetésszerű használata</u>	16
12.3. <u>A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek</u>	16
12.4. <u>Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás</u>	17
1. számú melléklet: Díjtáblázat.....	18
2. számú melléklet: Előfizetői szerződés.....	21
3. számú melléklet: Igénybejelentő lap.....	23
4. számú melléklet: ÁSZF kivonat (szerződéshez).....	24
5. számú melléklet: Szolgáltatásminőségi célértékek.....	25



ARANY ANTENNA BT.

2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános adatok

1.1. A szolgáltató neve és címe:

Név: ARANY ANTENNA BT.
Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Adószám: 21527098-2-07
Számlaszám: 10918001-00000005-54890009
Cégjegyzék szám: Cg. 07-06-011874

1.2. Ügyfélszolgálat:

Ügyfélszolgálat címe: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Nyitva: Hétfő, Szerda, Péntek 09,00 – 12,00 Kedd 14,00 – 18,00
Telefonszámok: **(+3670) 50-88-000**, (+3620) 619 78 70
Internet: www.rkt.hu
E-mail: info@rkt.hu

1.3. Hibabejelentő:

Hibabejelentés és műszaki ügyelet: telefon: **(+3670) 33 66 026**
E-mail: info@rkt.hu
Ügyfélszolgálaton személyesen.

1.4. A szolgáltató honlapja:

www.rkt.hu

1.5. Felügyeleti szervek:

1.5.1. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala, 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
1.5.2. Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., levélcím: 8050 Székesfehérvár, Postafiók: 936.

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Ügyfélszolgálaton személyesen.
Interneten a szolgáltató honlapján: www.rkt.hu

2. Az előfizetői szerződés

2.1. Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

- 2.1.1. Előfizető lehet nagykorú, jogképes természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. A szerződéshez az előfizető alapadataira van szükség.
- 2.1.2. Az érdeklődők a www.rkt.hu oldalról letöltött, vagy az ügyfélszolgálatról igényelhető Igénybejelentő lapon jelenthetik be szolgáltatási igényüket, amely egyben megrendelőlapként is szolgál. Megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen szóban, e-mailben, vagy telefonon is, ekkor az ügyfélszolgálati munkatárs tölti ki az Igénybejelentő lapot.

2.2. Szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok:

2.2.1 *Természetes személy esetén:*

Előfizető neve (születési neve),
Születési helye, ideje,
Anyja leánykori neve,
Lakcíme,
Személyi igazolvány száma,
A telepítési hely (ingatlan) használat jogcíme.

2.2.2 *Üzleti előfizető esetén:*

Cég / Intézmény neve,
Székhely,
Adószám,
Cégjegyzékszám,
Bankszámla száma,
Képviselőre jogosult neve,
A telepítési hely (ingatlan) használat jogcíme.

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

Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése

- 2.4.1. Előfizető lehet nagykorú, jogképes természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. A szerződéshez az előfizető alapadataira van szükség.
- 2.4.2. Az érdeklődők a www.rkt.hu oldalról letöltött, vagy az ügyfélszolgálatról igényelhető Igénybejelentő lapon jelenthetik be szolgáltatási igényüket, amely egyben megrendelőlapként is szolgál. Megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen szóban, e-mailben, vagy telefonon is, ekkor az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti az igényt a szolgáltató hálózati menedzsment szoftverének adatállományában.

2.4.3. A szolgáltató a helyszínen díjmentes felmérést végez a kivitelezhetőségről. Amennyiben a hozzáférés létesítése műszakilag lehetséges, a felek megállapodnak a szerződéskötés, a telepítés és a hozzáférés aktiválásának időpontjában. Ennek tényét (dátumait) az előfizetői szerződésben rögzítik.

2.5. Az előfizetői szerződés hatálya

2.5.1. A szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételekből és az Előfizetői szerződésből áll.

2.5.2. A szolgáltató kizárólag jelenlévők között, kizárólag papír alapú szerződést köt. Az előfizetői szerződés az aláírás - amely a szerződés megkötésére adott jognyilatkozatnak felel meg – napjától érvényes. A szerződés határozott, vagy határozatlan időre jöhet létre.

2.5.3. Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év után évülnek el.

2.5.4. Üzleti előfizetők esetében a 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 4. §. előírásai alapján a jelen ÁSZF-től eltérő speciális szerződések megkötése is lehetséges.

2.6. Az előfizetői szerződés műszaki feltételei

2.6.1. A szolgáltatás rádiókapcsolat felhasználásával, az erre a célra kijelölt 5 GHz-es tartományban (ISM sáv) működő eszközökkel történik. A szolgáltató a hozzáférési helyen rádiós modemet telepít. A modem tápáramellátásáról a felhasználónak kell gondoskodnia. A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni. A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

2.6.2. Az előfizetői számítógép minimum kialakítása: Pentium IV (III), 512MB RAM, szabvány hálózati kártya, Windows 2000, vagy e feletti operációs rendszer, internet böngésző, levelező program.

2.6.3. A szolgáltató a telepítéskor saját számítógépén ellenőrzi és az előfizetőnek bemutatja a kapcsolat meglétét, minőségét, majd megkísérli az előfizető számítógépét az internetre csatlakoztatni. Amennyiben nem sikerül, a számítógép alkalmassá tétele az előfizetőt terheli. A beüzemelést a szerződő felek aláírásukkal igazolják.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. Szolgáltatások

A szolgáltatásokat a szolgáltató díjcsomagokban, vagy külön is kínálja. Az egyes díjcsomagok szolgáltatás-tartalma a szolgáltató honlapján található, a www.rkt.hu oldalon. Eltérő előfizetői igények kielégítése (pld.: dedikált sáv szélesség, szimmetrikus hozzáférés, a díjcsomagokat meghaladó sáv szélesség, stb.) külön (speciális) szolgáltatási szerződés alapján lehetséges.

3.1.1. Szakmai szolgáltatások:

A szolgáltató saját hálózatán az előfizetők részére szélessávú vezeték nélküli internet hozzáférést (KSH besorolási szám: 64.20.18) biztosít az alábbiak szerint:

3.1.1.1. *Alapszolgáltatás:* TCP/IP alapú kapcsolat az internet hálózat felé;

3.1.1.2. *Kiegészítő szolgáltatások:*

3.1.1.2.1. E-mail postafiók létesítése, lekérdezés és kimenő levelek kezelése, levelező tárhely biztosítása;

3.1.1.2.2. WEB tárhely biztosítása;

3.1.1.2.3. Domain karbantartás, domain regisztráció ügyintézése.

3.1.1.3. *Egyéb szolgáltatások* (Fix IP cím, többlet tárhely, értesítések, áthelyezés, szüneteltetés, hírlevél, stb.)

3.1.2. Adminisztratív szolgáltatások

A szolgáltató az előfizetői kérésére, a díjtáblázatban (1. sz melléklet) közzétett díj felszámítása mellett adminisztratív szolgáltatást nyújt (például: számlamásolat, számlarészletező, ÁSZF, vagy annak kivonatos másolata elkészítése, megküldése, átírás, díjsomag váltás intézése, stb.)

3.2. Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltató a Magyar Köztársaság területén szolgáltat, kiemelten az alábbi településeken: **Ercsi, Ráckeresztúr, Martonvásár, Baracska, Tordas, Gyúró, Érd (egyes részei).**

3.3. A szolgáltatás időbeli, valamint adatforgalmi mennyiségi korlátozás nélkül vehető igénybe.

3.4. A szolgáltatás nem egyetemes.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye:

3.5.1. A szolgáltatás átadási pontja a modem ethernet felülete, a távtáplált eszközök esetén a tápfeladó RJ45-ös csatlakozója. (ETH, RJ45 aljzat).

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A szolgáltatás minőségi céljai:

A szolgáltató a hálózati és egyedi (előfizetői végponti) szolgáltatásminőségi célértékeket az NMHH 13/2011 (XII.27.) sz. rendelete értelmében honlapján közzéteszi.

4.1.1 Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

4.1.2. Minőségi panasz (Lásd még 6.1. pont)

4.1.2.1. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő általában 24 óra, de legfeljebb 48 óra.

4.1.2.2. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra. Hibabejelentést az ügyfélszolgálat, vagy a műszaki ügyelet útján lehet tenni. A hiba nyilvántartása és a hibaelhárítás dokumentálása a szolgáltató hálózati menedzsment szoftverével kerül rögzítésre és tárolásra. Az ügyfelet a hiba elhárításáról a hibalap lezárásával egyidejűleg e-mail-ben értesítjük.

4.1.3. Számlapanasz kivizsgálása és elintézése legfeljebb 30 nap. (Lásd még 6.2. és 6.4. pontokat)

4.1.4. A szolgáltatás műszaki tartalmának minőségi céljai

4.1.4.1. A rendelkezésre állás a hálózat egészre nézve minimum célérték 95%. Az egyes előfizetői végberendezés tekintetében minimum 70%, célérték 90%.

4.1.4.2. Átlagos csomagvesztési arány legfeljebb 5%, célérték 3%.

4.1.4.3. Az átlagos csomagkésleltetés legfeljebb 500 msec, célérték 30 msec (az előfizetői végberendezés és a szolgáltató szervere között mérve).

4.1.4.4. A garantált minimális le- és feltöltési sebesség minden díjsomag esetében: 0,064/0,064 Mbit/s.

4.1.4.5. Ügyfélszolgálat elérhetősége 60 mp-en belül a hívások 90%-ában (célérték).

4.1.4.6. A szolgáltatás minőségi jellemzőit a szolgáltató hálózat menedzsment szoftvere segítségével méri, ellenőrzi és rögzíti.

4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tesz:

- 4.2.1. A szolgáltatás kizárólag internet hozzáférés és elektronikus levelezés céljára vehető igénybe. A szolgáltatás át-, bérbe-, vagy továbbadása harmadik félnek nem megengedett.
- 4.2.2. A hálózaton nem üzemeltethetők publikus szerverek, fájlcsere-elő kiszolgálók és kliens gépek.
- 4.2.3. Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáféréseit műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.
- 4.2.4. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáféréseit – egyidejű értesítése mellett - korlátozza, vagy szüneteltesse. A korlátozást a szolgáltató azonnal feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és ezt hitelt érdemlően bizonyítja a szolgáltató felé.
- 4.2.5. A szolgáltató műszaki, technikai eszközökkel és szervezési intézkedésekkel védi hálózatát, ezzel előfizetőit is a szabálytalan vételezőktől, az engedélyezetlen felhasználóktól. Ugyanakkor szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely valamely felhasználó szabálytalan vételezése, vagy a hálózatot, annak rendszerelemeit, végberendezéseit ért digitális támadás, betörés, jelszó feltörés miatt keletkezhetnek.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni.
A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

5.1.1. A szolgáltató a szolgáltatást az előfizető írásos kérelmére meghatározott időre, legfeljebb 6 hónapra, díj ellenében a szerződés felbontása nélkül szünetelteti. Ebben az esetben a határozott idejű szerződések a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodnak. (A szüneteltetés egyszeri és havi díjai az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

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

5.2.1. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáféréseit - egyidejű értesítése mellett - korlátozza (hozzáférési sebességét a garantált minimális szolgáltatás szintjére csökkentse).

Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférését műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

5.2.2. A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférését a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési felhívás mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

5.2.3. A korlátozást a szolgáltató 72 órán belül feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és erről a szolgáltatót hitelt érdemlően értesíti. Fizetési hátralék esetén történt korlátozás feloldásához a szolgáltató az elmaradás teljes összegének a szolgáltató bankszámláján történő és egyértelműen azonosítható jóváírását tekinti hitelt érdemlőnek. A korlátozás, felmondás ideje alatt az előfizető a szolgáltatás teljes díját fizeti. A felszólítások kezelési költsége az előfizetőt terhelik. A szerződés díjtartozás miatt történő megszüntetése az előfizetőt nem mentesíti a korábban keletkezett díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. (Ezen díjak az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. Minőségi panasz

6.1.1.1. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő legfeljebb 48 óra, a célérték 24 óra.

6.1.1.2. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra.

6.1.1.3. Hibabejelentést az ügyfélszolgálat, vagy a műszaki ügyelet útján lehet tenni. A hiba nyilvántartása és a hibaelhárítás dokumentálása a szolgáltató hálózati menedzsment szoftverével kerül rögzítésre és tárolásra. Az ügyfelet a hiba elhárításáról a hibalap lezárásával egyidejűleg e-mail-ben értesítjük.

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

6.2.1. Az előfizetői bejelentéseket, panaszokat és számlareklamációkat az ügyfélszolgálaton kezeljük.

6.2.2. Az előfizető a hibás számla ellen kifogással élhet az ügyfélszolgálaton. Számlareklamációt a szolgáltató a fizetési határidő lejártáig fogad el, a fizetési határidő lejártá után a számlát elfogadottnak tekinti. Az ügyintézés a 4.1.3. pontban foglaltak szerint történik. A szolgáltató a kivizsgálás eredményéről és intézkedéséről az előfizetőt legfeljebb 30 napon belül írásban értesíti. Ha az előfizető a számlareklamációval kapcsolatos ügyintézés eredményét vitatja, panaszával a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Postafiók: 936.), vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez fordulhat (1052 Budapest, Városház u. 7. szám)

6.3. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke:

- 6.3.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha a hiba bejelentésétől számítva 48 órán belül nem vizsgálja ki a hibát, vagy a vizsgálat eredményéről nem értesíti az ügyfelet, valamint, ha 72 órán belül nem javítja ki a hibát, vagy nem oldja fel a korlátozást. A kötbér mértéke: naponta a havi előfizetési díj 1/30-ának négyszerese.
- 6.3.2. Hibás teljesítés esetén a szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető elfogadja a díjkedvezmény nyújtását.
- 6.3.3. Nem minősül hibás teljesítésnek, ha a szolgáltató a bejelentett hibát jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül kijavította, vagy a csökkent minőségű szolgáltatás miatt az előfizetőt díjkedvezményben részesíti. Ugyanígy nem minősülnek hibás teljesítésnek a tervezett karbantartások okozta kiesések. A szolgáltató a tervezett karbantartásról legalább 15 nappal korábban az előfizetőnek elektronikus levélben, az esedékes számlalevélben, vagy SMS-ben értesítést küld.
- 6.3.4. Nem minősül hibás teljesítésnek továbbá az előfizető érdekkörében keletkezett hiba (a szolgáltatás átadási ponttól a végberendezésig) miatti kiesés (saját hálózat, számítógép, router, stb. hibás működése, szoftverhiba, kezelési hiba, helytelen telepítés, beállítás, vírus/kémprogram, stb.), vagy ha a hibabejelentést elmulasztotta.
- 6.3.5. Nem minősülnek hibás teljesítésnek a vis major esetek sem, amelyet külső hatalom, erő előre nem láthatóan okoz (elemi kár, háború, stb.), vagy a hibát harmadik fél okozta (pl. helyi, vagy térségi áramkimaradás, kábelszakadás, stb.).
- 6.3.6. A szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely a szolgáltatás kimaradásával kapcsolatban keletkezhetnek.
- 6.3.7. A szolgáltató a szolgáltatási szerződés szerinti maximális és garantált sebességét kizárólag http protokoll szerinti átmenő csomagforgalom esetén biztosítja.
- 6.3.8. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását, eljárását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. /Nemzeti Média- és Hírközlés Hatóság 1525. Budapest, Pf.: 75., Tel: (+361) 457-7141/

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

6.4.1 *Ügyfélszolgálat* címe: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

Nyitva: Hétfő, Szerda, Péntek 09,00 – 12,00 Kedd 14,00 – 18,00

Telefonszámok: **(+3670) 50-88-000**, (+3620) 619 78 70 **(+3670) 33 66 026**

Internet: www.rkt.hu , E-mail: info@rkt.hu

6.4.2. Új hozzáférés létesítési ideje legfeljebb 15 nap.

6.4.3. A hiba bejelentéstől a hiba kivizsgálásáig eltelt idő legfeljebb 48 óra.

6.4.4. Hibaelhárítás határideje a bejelentéstől számított legfeljebb 72 óra.

6.4.5. Az előfizetői bejelentéseket, panaszokat és számlareklamációkat az ügyfélszolgálaton kezeljük.

6.4.6. Az előfizető a hibás számla ellen kifogással élhet az ügyfélszolgálaton. Számlareklamációt a szolgáltató a fizetési határidő lejártáig fogad el, a fizetési határidő lejártá után a számlát elfogadottnak tekinti. Az ügyintézés a 4.1.3. pontban foglaltak szerint történik. A szolgáltató a kivizsgálás eredményéről és intézkedéséről az előfizetőt legfeljebb 30 napon belül írásban értesíti. Ha az előfizető a számlareklamációval kapcsolatos ügyintézés eredményét vitatja, a Fejér

Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár,
Piac tér 12-14.

6.4.7. Ügyfélszolgálat elérhetősége 60 mp-en belül a hívások 90%-ában (célérték).

6.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő igények elévülése

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények egy év után évülnek el.

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

6.6.1. A szolgáltató törekszik a szolgáltatással kapcsolatos viták tárgyalásos elintézésére.

6.6.2. Az előfizető jogorvoslatra az alábbi helyekre fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala, 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.
(1525. Budapest, Pf.: 75.)

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000
Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője /Nemzeti Média- és Hírközlés Hatóság/

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak:

7.1.1 A szolgáltatásért az előfizető havi előfizetési díjat, az egyéb szolgáltatásokért rendszeres, vagy eseti díjat fizet előre, vagy utólag. A határozatlan idejű szerződések esetén fizetendő díjakat a mellékelt díjtáblázat tartalmazza (1. sz. melléklet). A szolgáltató a határozott (1 vagy 2 éves) szerződésekre kedvezményes havi és egyszeri bekötési díjakat alkalmaz.

7.1.2. A szolgáltató a díjakból eseti, vagy rendszeres kedvezményt adhat.

7.1.2 A határozatlan idejű szerződések esetén fizetendő díjakat a mellékelt díjtáblázat tartalmazza (1. sz. melléklet).

7.1.4. A szolgáltató az előfizetői szerződésben megállapodott időszakonként előre számlázza ki az előfizetési díjakat. A díjfizetés gyakorisága lehet havi, negyedéves, féléves, vagy éves.

7.1.5. A szolgáltató a számlát az aktuális időszak előtti hónap 19-23. napja között állítja ki és küldi meg az előfizetőnek. A fizetési határidő a tárgyidőszak első hónapjának 2-7. napja (havi fizetés esetén minden hónap 2-7. napja). *Amennyiben a számlalevél nem érkezik meg az aktuális hónap 1. napjáig, azt az előfizetőnek a szolgáltató felé jeleznie kell az ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, e-mailben, személyesen).* A szolgáltató ekkor számlamásolatot küld (első alkalommal ingyenesen). A számlalevél meg nem érkezése miatti késedelmes fizetést a szolgáltató nem fogadja el.

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

7.2.1. A kiszámlázott díjak megfizethetők banki átutalással, banki csoportos beszedési megbízással, személyesen készpénzben, postai készpénzátutalási megbízással. A szolgáltató az egyes díjfizetési módok esetén díjkedvezményt nyújthat, vagy külön díjat számíthat fel. (1. számú melléklet, egyéb díjak)

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:

7.3.1. A határozott idejű szerződések esetén a szolgáltató díjkedvezményt biztosíthat.

7.3.2. Az aktuális díjkedvezmények mértékéről és feltételeiről a szolgáltató a honlapján és az ügyfélszolgálati irodán ad tájékoztatást.

7.4. Egyéb díjak:

7.4.1. A szolgáltató jogosult kiszámlázni a ki nem fizetett díjak behajtásával kapcsolatban felmerült költségeit. A szolgáltató jogosult kiszámlázni kiszállási díjat, ha a bejelentett hiba nem a szolgáltató érdekkörében keletkezett (pl. a szolgáltatás átadási pontja után).

7.5 Késedelmi kamat:

7.5.1. Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot számít fel. A késedelem kezdő napja a száman feltüntetett fizetési határidő utáni nap.

7.5.2. Túlszámlázás esetén az előfizetőt a túlszámlázás összege után jóváírás illeti meg. A jóváírás mértéke a túlszámlázott összeg, a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő kamattal növelve, napra lebontva.

8. A szerződés időtartama

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

8.1.1. Az előfizetői szerződés az aláírás napjától érvényes. A szerződés határozott, vagy határozatlan időre jöhet létre.

8.1.2. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szabálytalan vételező előfizető hozzáférést - egyidejű értesítése mellett - korlátozza (hozzáférési sebességét a garantált minimális szolgáltatás szintjére csökkentse).

Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáférést műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.

8.1.3. A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférést a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési értesítés mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

8.1.4. A korlátozást a szolgáltató azonnal feloldja, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és erről a szolgáltatót hitelt érdemlően értesíti. A korlátozás, felmondás ideje alatt az előfizető a szolgáltatás teljes díját fizeti. A felszólítások adminisztratív költségei az előfizetőt terhelik. A szerződés ilyen úton történő

megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a korábban keletkezett díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. (Ezen díjak az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

8.1.5. A szolgáltató a szolgáltatást az előfizető írásos kérelmére meghatározott időre, legfeljebb 12 hónapra, díj ellenében a szerződés felbontása nélkül szünetelteti. Ebben az esetben a határozott idejű szerződések a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodnak.

(A szüneteltetés egyszeri és havi díjai az 1. sz. mellékletben találhatóak.)

8.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. (A 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 18§ (3) bekezdése alapján.) Ebben az esetben a szolgáltató a szüneteltetés idejére csak a szüneteltetés havidíját számítja fel, egyszeri díjat nem számláz, mert nem az előfizető kérésére történt a szüneteltetés.

8.1.7. A határozott idejű előfizetői szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg. A szerződés lejárta előtt 30-60 nappal a szolgáltató emlékezteti az előfizetőt.

8.1.8. Az előfizető a szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt előfizetői szerződését rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

8.1.9 A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja. A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik. Az előfizető a szolgáltatást egy adott, 8 nap és 30 nap közé eső határnapra is felmondhatja. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy műszaki ellehetetlenülés esetén (rádiózavarás, rongálás, stb.) felmondja a szerződést.

8.1.10. A határozott idejű szerződés bármely fél általi felmondása esetén a szolgáltató jogosult az addig igénybe vett szolgáltatások után biztosított egyszeri és folyamatos kedvezmények összegét követelni.

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

8.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés módosítását bármelyik fél a másik fél előzetes írásbeli értesítése mellett kezdeményezheti.

8.2.2. A szolgáltató a szerződés módosításának szándékáról az előfizetőt legalább 30 nappal annak esedékessége előtt írásban köteles értesíteni.

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

8.2.4. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli

annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

- 8.2.5. A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

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

- 8.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés módosítását bármelyik fél a másik fél előzetes írásbeli értesítése mellett kezdeményezheti.
- 8.2.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződésben meghatározott díjcsomag évente egy alkalommal díjmentesen módosítható.
- 8.2.3. Az előfizető (örököse, jogutódja) kérésére meghatározott díj ellenében (lásd 1.sz. melléklet) átírásnak, vagy az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésnek van helye, amennyiben annak nincs jogszabályi, vagy műszaki akadály. Az átírás határideje 15, az áthelyezésé 30 nap.
- 8.2.4 A szerződés módosításának határideje a naptári hó fordulónap, de legfeljebb 30 nap.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

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

- 9.1.1. A szolgáltató a szerződés jogérvényessége, a hatósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése, valamint a számlázás érdekében kizárólag az előfizetők legszükségesebb személyes (céges) adatait tartja nyilván és tárolja a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelően. A szolgáltató a szerződés megszűnését követően a jogszabályokban meghatározott ideig és tartalommal kezeli korábbi előfizetői adatait, a határidők lejártával törli azokat.
- 9.1.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatain kívül személyes adatként védi és kezeli a hozzáféréssel kapcsolatos egyedi azonosítókat (műszaki adatokat és hálózati, valamint egyedi azonosítókat, jelszavakat, címeket, stb.), azokat kizárólag jogszabályokban rögzített esetekben és módon, hivatalos szerveknek adhatja át (köteles átadni). A szolgáltató köteles minden tőle telhetőt megtenni a személyes adatok védelme, illetve a velük való visszaélés lehetőségének elkerülése érdekében.
- 9.1.3 A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 45 napot meghaladó lejárt számlatartozás esetén jogos követelése érvényesítéséhez az előfizetői szerződésben szereplő név és címadatokat, valamint a számlatartozás adatait harmadik félnek behajtás érdekében átadhatja. Ugyancsak fenntartja a jogot, hogy a 2003. évi C. tv. 158.§. (2) szakasz fennállása esetén a 157.§. szerinti adatokat a díjfizetési és egyéb szerződéses kötelezettségek alóli kibúvás megelőzése érdekében más szolgáltatóknak átadja, illetve erre nézvést közös adatállományt hozzon létre („fekete lista”).
- 9.1.4. A szolgáltató a szerződés megszűnését követő két évig tárolja a szerződéssel kapcsolatban keletkezett adatokat és okmányokat, ezen határidő után megsemmisíti azokat. Az előfizetők számlázási adatait számviteli jogszabály alapján a szolgáltató tíz évig megőrzi.

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

- 9.2.1. Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségekért a szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 9.2.2. A szolgáltató díjmentesen biztosítja a hozzáférési jelszó megváltoztatásának lehetőségét web oldalán keresztül a www.rkt.hu oldalon.
- 9.2.3. A szolgáltató műszaki, technikai eszközökkel és szervezési intézkedésekkel is védi hálózatát, ezzel előfizetőit adatai a szabálytalan vételezőktől, az engedélyezetlen felhasználóktól. Ugyanakkor szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét az előfizető, vagy harmadik fél esetleges vesztesége, vagy kára miatt, amely valamely felhasználó szabálytalan vételezése, vagy a hálózatot, annak rendszerelemeit, végberendezéseit ért digitális támadás, betörés, jelszó feltörés miatt keletkezhetnek.
- 9.2.4. Az előfizető az ügyfélszolgálaton előre egyeztetett időpontban, az előfizetésével kapcsolatban keletkezett adatállományt teljes terjedelmében megtekintheti.

9.3. A szolgáltató a honlapjáról közvetlen elérhetőséget biztosít az előfizetők számára a kiskorúak védelmét szolgáló szülői szűrő szoftver ingyenes letöltéséhez.

10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai

- 10.1. Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik az alapszolgáltatáson kívüli értéknövelt, vagy kapcsolódó szolgáltatások igényléséről, valamint hozzájárulásáról a személyes tájékoztatásához, illetőleg személyes adatainak kezeléséről.
- 10.2 A szolgáltató jogszabályban meghatározott esetekben elsősorban írásban, amennyiben az nem lehetséges, akkor más úton, módon (pl.: e-mail, honlapon, stb.) tájékoztatja az előfizetőt nyilatkozattételi jogára (kötelezettségére), annak tartalmára és határidejére vonatkozóan.

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

- 11.1. A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja. A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy műszaki ellehetetlenülés esetén (rádiózavarás, rongálás, stb.) felmondja a szerződést.
- 11.2. A határozott idejű előfizetői szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.
- 11.3. A szolgáltató az előfizető díjtartozása esetén a tartozás lejártát követő 15. naptól értesíti az ügyfelet, hogy díjtartozása van. Amennyiben ezen értesítés (vagy értesítések) ellenére sem rendezi tartozását, a 30. naptól korlátozza az előfizető hozzáférést a garantált minimális szolgáltatás szintjére, az előfizetőnek küldött ismételt fizetési értesítés mellett. Az ismételt írásos felszólítást követő 15. napon az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondja.

- 11.4. Az előfizető a szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt előfizetői szerződését rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 11.5. A határozott idejű szerződés bármely fél általi felmondása esetén a szolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatások után biztosított egyszeri és folyamatos kedvezmények összegét visszakövetelni.
- 11.6. Az előfizetői szerződés a fentiekén túlmenően az előfizető, vagy a szolgáltató halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével is megszűnhet.

12. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. Az előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége

- 12.1.1. Az előfizető a szolgáltató munkatársát köteles a rendeltetésszerű működés biztosítása érdekében a feltétlenül szükséges időtartamban a vételezési helyre beengedni.

12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:

- 12.2.1. A szolgáltatás kizárólag internet hozzáférés és elektronikus levelezés céljára vehető igénybe. A szolgáltatás át-, bérbe-, vagy továbbadása harmadik félnek nem megengedett.
- 12.2.2. A hálózaton nem üzemeltethetők publikus szerverek, fájlcsere-lő kiszolgálók és kliens gépek.
- 12.2.3. Szabálytalan vételezésnek minősül a hazai, vagy nemzetközi szabályozást sértő adatforgalom, informatikai tevékenység, művelet (szerzői és szomszédos jogok megsértése, adatfeltörés, szerver betörés és kísérletei, hamisított feladójú, vagy kéretlen levelek küldése, tiltott tartalmak, „kémprogram”, stb.), vagy ha a vételezés a szolgáltató hálózata működését, vagy a többi előfizető hozzáféréseit műszakilag jelentősen megnehezíti, vagy ellehetetleníti.
- 12.2.4. Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségekért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

- 12.3.1. A szolgáltató a hozzáférési helyen rádiós modemet telepít. A modem tápáramellátásáról a felhasználónak kell gondoskodnia. A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni. A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.
- 12.3.2. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles a végponton telepített eszközöket a szolgáltatónak hiánytalanul, működőképesen visszajuttatni. Ha az eszközök visszaszolgáltatása a felmondási idő lejártától számított 15 napon belül nem valósul meg, akkor a szolgáltató egyösszegű, 50.000.- Forint térítési díjra

jogosult. Ezen térítési díj iránti igény az előfizetői szerződés megszűnésével nem szűnik meg.

12.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:

Az előfizetői szerződésben foglalt adatok megváltozását az előfizető köteles 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak.

Ráckeresztúr, 2015-09-01.

Utolsó frissítés: 2015-08-01.

1. számú melléklet

ARANY ANTENNA BT.**DÍJTÁBLÁZAT****A feltüntetett díjak bruttó fogyasztói árak Forintban.****Szolgáltatási csomagok díjai*****Jelenleg rendelhető csomagok:***

Határozatlan idejű szerződéssel

Díjcsomag*	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj* határozatlan idejű szerződéssel
Treff 7-es	8,192 / 0,256	4,096/ 0,256	0,064/0,064	4000.-
Jumbó	16,384/0,512	8,192/ 0,512	0,064/0,064	6000.-
Dáma	24,576/1,024	12,288/ 1,024	0,064/0,064	9000.-
Király	32,768/1,536	16,384/ 1,536	0,064/0,064	12000.-
Ász	40,960/2,048	20,480/ 2,048	0,064/0,064	20000.-

Bekötési díj: 20.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

1 éves határozott idejű szerződéssel

Díjcsomag*	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
Treff 7-es	8,192 / 0,256	4,096/ 0,256	0,064/0,064	3500.-
Jumbó	16,384/0,512	8,192/ 0,512	0,064/0,064	5500.-
Dáma	24,576/1,024	12,288/ 1,024	0,064/0,064	8500.-
Király	32,768/1,536	16,384/ 1,536	0,064/0,064	11500.-
Ász	40,960/2,048	20,480/ 2,048	0,064/0,064	19500.-

Bekötési díj: 10.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

2 éves határozott idejű szerződéssel

Díjcsomag*	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
Treff 7-es	8,192 / 0,256	4,096/ 0,256	0,064/0,064	3000.-
Jumbó	16,384/0,512	8,192/ 0,512	0,064/0,064	5000.-
Dáma	24,576/1,024	12,288/ 1,024	0,064/0,064	8000.-
Király	32,768/1,536	16,384/ 1,536	0,064/0,064	11000.-
Ász	40,960/2,048	20,480/ 2,048	0,064/0,064	19000.-

Bekötési díj: 5.000.-

*A megadott árak banki átutalás esetén érvényesek.

Határozatlan idejű szerződéssel

Díjcsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj* határozatlan idejű szerződéssel
MikronetRkt 0,7M	4,096/0,128	2,048/0,128	0,064/0,064	4400.-
MikronetRkt 1M	6,144/0,160	3,072/0,160	0,064/0,064	5400.-
MikronetRkt 1,5M	8,192/0,192	4,096/0,192	0,064/0,064	6400.-
MikronetRkt 2M	10,240/0,256	5,120/0,256	0,064/0,064	6900.-
MikronetRkt 3M	16,384/0,320	8,192/0,320	0,064/0,064	8900.-

Bekötési díj: 20.000.-

1 éves határozott idejű szerződéssel

Díjcsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
MikronetRkt 0,7M	4,096/0,128	2,048/0,128	0,064/0,064	3400.-
MikronetRkt 1M	6,144/0,160	3,072/0,160	0,064/0,064	4000.-
MikronetRkt 1,5M	8,192/0,192	4,096/0,192	0,064/0,064	4800.-
MikronetRkt 2M	10,240/0,256	5,120/0,256	0,064/0,064	5500.-
MikronetRkt 3M	16,384/0,320	8,192/0,320	0,064/0,064	7500.-

Bekötési díj: 10.000.-

2 éves határozott idejű szerződéssel

Díjcsomag	Böngészési le/fel irányú sávszélesség Mbit/s	Le / feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált le/fel irányú sebesség Mbit/s	Havi díj*
MikronetRkt 0,7M	4,096/0,128	2,048/0,128	0,064/0,064	2900.-
MikronetRkt 1M	6,144/0,160	3,072/0,160	0,064/0,064	3500.-
MikronetRkt 1,5M	8,192/0,192	4,096/0,192	0,064/0,064	4500.-
MikronetRkt 2M	10,240/0,256	5,120/0,256	0,064/0,064	5000.-
MikronetRkt 3M	16,384/0,320	8,192/0,320	0,064/0,064	7000.-

Bekötési díj: 5.000.-

/Korábbi, már nem rendelhető csomagok/

Díjcsomag	Letöltési sávszélesség Mbit/s	Feltöltési sávszélesség Mbit/s	Garantált sebesség Mbit/s	Havi díj
FIX	1,536	0,256	0,064/0,064	10.416.-
Vario	1,024	0,128	0,064/0,064	4.688.-
NetX	0,512	0,096	0,064/0,064	5729.-
MikronetRkt 512	0,512	0,128	0,064/0,064	3959.-
MikronetRkt 768	0,768	0,196	0,064/0,064	5000.-
MikronetRkt 1024	1,024	0,256	0,064/0,064	6041.-
MikronetRkt 1536	1,536	0,384	0,064/0,064	7084.-

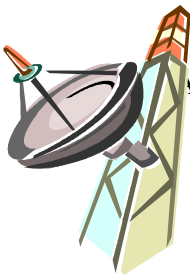
Egyéb szolgáltatások díjai

Megnevezés	Menny. egység	Havi díj
Fix IP cím	db	500.-
Web tárhely	100 MB	1.000.-
Domain karbantartás	db	1.500.-
E-mail cím (50MB tárhellyel)	db	1.000.-
E-mail tárhely bővítés	50MB	200.-
Feltöltési turbó	Megnövelt feltöltési sebesség	500.-
Szolgáltatás szüneteltetése	hó	1.000.-

Megnevezés	Menny. egység	Egyszeri díj
Domain regisztráció (.hu) ügyintézés	db	10.000.-
Belépési díj, telepítés, bekötés	db	20.000.-
Kiszállás	Alkalom	3.000.-
Munkadíj (megrendelésre)	Megkezdett óra	3.000.-
Áthelyezés	db	10.000.-
Egyszeri szüneteltetési díj	Alkalom	3.000.-
Visszakapcsolási díj	Alkalom	3.000.-
Díjcsomag váltás (évi 1 ingyenes felett)	Alkalom	2.000.-

Egyéb (adminisztratív) díjak

Megnevezés	Menny. egység	Egyszeri díj
Számla másolat	db	800.-
Előfizetői szerződés másolat (évi 1 ingyenes felett)	db	1.000.-
Számlakimutatás, egyenlegközlő	db	1.000.-
SMS értesítés előfizető kérésére	db	50.-
Postai készpénz átutalási megbízás költsége	db	500.-
Banki csoportos beszedési megbízás indítása	db	200.-
Fizetési felszólítás kezelési költsége	Alkalom	800.-
Értesítés korlátozásról kezelési költsége	Alkalom	800.-
Felmondás díj nem fizetése miatt	Alkalom	800.-
Fizetési meghagyás kezelési költsége	Alkalom	8.000.-
ÁSZF nyomtatott formában	Oldal	40.-
Expressz kiszállás (kérésre, 6 órán belül)	Alkalom	6.000.-
Átírási díj (számlafizető, előfizető)	Alkalom	2.000.-

**ARANY ANTENNA BT.****ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS****SZOLGÁLTATÓ:**

ARANY ANTENNA BT. Székhely és Ügyfélszolgálat: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.

Adószám: 21527098-2-07 Cégjegyzékszám: Cg. 07-06-011874 Weblap: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: (+3670)5088000 (+3620) 6197870 Műszaki ügyelet: (+3670)3366026

ELŐFIZETŐ ADATAI**AZONOSÍTÓ :**

.....

Előfizető neve / Cégneve:	
Születési neve:	
Születési helye, ideje:	
Anyja neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Személyi Igazolvány száma:	
Cégjegyzékszám / Adószáma:	
Bankszámla száma:	
Képviselőre jogosult neve:	
Számlázási cím:	<input type="checkbox"/> u.a. <input type="checkbox"/>
Jogcím:	<input type="checkbox"/> Tulajdonos <input type="checkbox"/> Bérlő <input type="checkbox"/> Albérlő <input type="checkbox"/> Hozzá tartozó
Telefonszáma:	
e-mail címe:	

A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI

A választott csomag és havi díja:	
A szerződés időtartama:	<input type="checkbox"/> Határozatlan <input type="checkbox"/> Határozott:.....-ig <input type="checkbox"/> Határozott idejű 1 év <input type="checkbox"/> Határozott idejű 2 év A lejárat után határozatlanra változik: <input type="checkbox"/> Igen <input type="checkbox"/> Nem
A szolgáltatás aktiválásnak időpontja:	
Kiegészítő szolgáltatás(ok):	<input type="checkbox"/> Fix IP <input type="checkbox"/> Turbó <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> + tárhely
Levelező postafiókok száma:	<input type="checkbox"/> 3 db-ig <input type="checkbox"/> + mail cím:..... db.
Kiegészítő szolgáltatások havi díja:	
Belépési díj:	<input type="checkbox"/> 30.000.- Ft. <input type="checkbox"/> 20.000.- Ft. <input type="checkbox"/> 10.000.- Ft. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5.000.- Ft. <input type="checkbox"/> 0.- Ft. <input type="checkbox"/> Egyéb:.....
Egyszeri díjak	<input type="checkbox"/> Domain reg. <input type="checkbox"/> Egyéb:
Választott fizetési mód:	<input type="checkbox"/> Banki átutalás <input type="checkbox"/> Csop. Beszedés <input type="checkbox"/> Készpénz <input type="checkbox"/> Csekk
Távszámla:	<input type="checkbox"/> Kéri <input type="checkbox"/> Nem kéri
Díjfizetés gyakorisága:	<input type="checkbox"/> Havi <input type="checkbox"/> 3 havi <input type="checkbox"/> 6 havi <input type="checkbox"/> Éves
Hírlevél, értesítések:	<input type="checkbox"/> Kéri <input type="checkbox"/> Nem kéri

VÉGPONTI PARAMÉTEREK

Telepítési cím:	<input type="checkbox"/> u.a. <input type="checkbox"/> más:
Felhasználónév:	
Jelszó:	
IP-cím:	<input type="checkbox"/> Dinamikus <input type="checkbox"/> Statikus:
E-mail cím 1:	
E-mail cím 2:	
E-mail cím 3:	
Web tárhely:	. rkt . hu

A SZOLGÁLTATÁSHOZ ÁTADOTT ESZKÖZÖK

Rádiómodem	Tipus:
Tápegységgel:	MAC address:
Antenna:	
Egyéb:	<input checked="" type="checkbox"/> ÁSZF kivonat

- Jelen előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra, valamint a szolgáltatást az előfizetői szerződésem alapján igénybe vevőkre nézve kötelezően tudomásul veszem.
- Tudomásul veszem, hogy jelen Előfizetői szerződés a szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeivel és annak mellékleteivel együtt érvényes.
- Kijelentem, hogy jelen szerződés megkötésekor az ÁSZF kivonatát átvettem és annak tartalmát megismertem.
- Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit a szolgáltató az érvényes ÁSZF-ben szabályzott módon, előzetes értesítem mellett módosíthatja. Beleegyezem, hogy amennyiben a módosítás elfogadásáról az erről szóló értesítésben foglalt határidőn belül nem nyilatkozom, az a módosított feltételek elfogadásának minősül.
- Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik fél számára jogosulatlan átengedés, továbbbszolgáltatás, szabálytalan vételezés, műszaki ellehetetlenítés) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezésektől jelentősen eltérnek.
- Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás érdekében a vételezés helyén telepített eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik, azokat a rendeltetésszerű szolgáltatáshoz szükséges állapotban megőrööm. Az eszközökért anyagi felelősséget vállalok, a szerződés megszűntével azokat a szolgáltatónak használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatom, vagy ellenértékét (50.000.- Ft) megfizetem.
- Számlázás időpontja: minden hónap 19-e és 23-a között, a következő tárgyhónapra (előfizetési díj). Fizetési határidő a tárgyhónap 2-7-e között.
- Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést feltételes kedvezménnyel köti meg. A kedvezmény feltétele, hogy az Előfizető a szerződést nem szünteti meg, valamint nem tanúsít olyan szerződésszegő magatartást, amely jogalapot ad a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés felmondására, vagy a szolgáltatás igénybevételének korlátozására. A felek kijelentik, hogy az Előfizető szerződésszegő magatartásának minősül különösen, de nem kizárólagosan a számla ellenértékének meg nem fizetése, vagy késedelmes megfizetése (számlatartozás). Amennyiben az Előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti – a szerződést megszünteti, vagy előfizetői okból a szolgáltatás felmondására kerül sor, úgy a már igénybe vett kedvezményeket elveszíti, azt köteles egy összegben megtéríteni. Ezt az összeget az Előfizető 15 napos határidővel, egy összegben köteles megfizetni a szolgáltató részére. Amennyiben az Előfizető a követelt összeget nem tudja, vagy nem hajlandó megfizetni, a Szolgáltató jogosult behajtási eljárást, vagy polgári pert indítani követelése kiegyenlítése érdekében. Az eljárások költségei az Előfizetőt terhelik, amelyet köteles megtéríteni a szolgáltató részére. A határozott idejű szerződés idő előtti felmondása esetén, jelen szerződés, tartozás elismerésnek minősül, amely behajtási, vagy polgári peres eljárásban felhasználható.
- Határozott idejű szerződések esetében a szerződés lejártát és határozatlan idejűre változását követően a havidíj és az egyéb feltételek nem változnak!
- A szolgáltatásra vonatkozó minimál- és célértékek az ÁSZF 4. pontjában kerültek feltüntetésre.
Az ÁSZF elérhetősége: ügyfélszolgálati irodánk munkaidőben, valamint a www.rkt.hu oldalon.

Kelt: Ráckeresztúr, 201.....

.....

Szolgáltató

.....

Előfizető

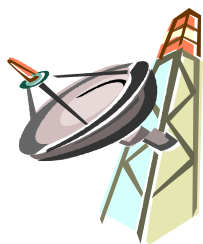
Az ingatlan tulajdonosának nyilatkozata (ha nem azonos az előfizetővel):

Hozzájárulok, hogy a tulajdonomat képező ingatlanon a szolgáltatást az Előfizető igénybe vehesse.

.....

Tulajdonos

3. számú melléklet



ARANY ANTENNA BT.

Igénybejelentő lap (minta)

ARANY ANTENNA BT. Internet: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu

Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7. Adószám: 21527098-2-07 Cégjegyzékszám: Cg. 07-06-011874

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentés: (+3670)5088000 (+3620) 6197870 Műszaki ügyelet: (+3670) 33 66 026

ELŐFIZETŐ ADATAI

AZONOSÍTÓ :

Előfizető neve / Cégneve:	
Születési neve:	
Születési helye, ideje:	
Anyja neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Személyi Igazolvány száma:	
Cégjegyzékszám / Adószáma:	
Bankszámla száma:	
Képviselőre jogosult neve:	
Számlázási cím:	<input type="checkbox"/> u.a. <input type="checkbox"/>
Jogcím:	<input type="checkbox"/> Tulajdonos <input type="checkbox"/> Bérlő <input type="checkbox"/> Albérlő <input type="checkbox"/> Hozzá tartozó
Telefonszáma:	
e-mail címe:	

A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI

A választott csomag és havi díja:	
A szerződés időtartama:	<input type="checkbox"/> Határozatlan <input type="checkbox"/> Határozott:.....-ig <input type="checkbox"/> Határozott idejű 1 év <input type="checkbox"/> Határozott idejű 2 év a lejárat után határozatlanra változik: <input type="checkbox"/> Igen <input type="checkbox"/> Nem

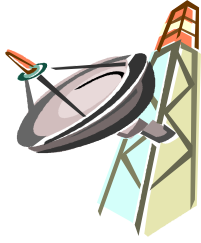
Megjegyzés:

Kelt.....

.....

Igénylő

4. számú melléklet



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK - KIVONAT -

1. A szolgáltató megnevezése, elérhetőségei

Cégadatok:
Név: ARANY ANTENNA BT.
Székhely: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Adószám: 21527098-2-07
Számlasszám: 10918001-00000005-54890009

Elérhetőségek:
Ügyfélszolgálat címe: 2465 Ráckeresztúr, Budai u. 7.
Nyitva: Hétfő, Szerda, Péntek 09,00 – 12,00 Kedd 14,00 – 18,00
Telefonszámok: (70)50 88 000 (+3620) 6197870
Internet: www.rkt.hu E-mail: info@rkt.hu

Műszaki ügyelet, hibabejelentő:

Telefon: (70) 33 66 026

E-mail: info@rkt.hu

2. A szolgáltatás megnevezése, jellege

Szakmai szolgáltatások:

A szolgáltató saját hálózatot üzemeltetve az előfizetők részére vezeték nélküli internet hozzáférést (KSH besorolási szám: 64.20.18.0) biztosít az alábbiak szerint:

Alapszolgáltatás: TCP/IP alapú kapcsolat az internet hálózat felé;

Kiegészítő szolgáltatások:

E-mail postafiók létesítése, lekérdezés és kimenő levelek kezelése, levelező tárhely biztosítása;

WEB tárhely biztosítása;

Domain karbantartás, domain regisztráció ügyintézése.

Egyéb szolgáltatások (Fix IP cím, többlet tárhely, értesítések, áthelyezés, szüneteltetés, hírlevél, stb.)

Adminisztratív szolgáltatások (előfizetői kérésre, pld.: számlamásolat, ÁSZF-kivonat másolata, átrás, díjcsomag váltás, stb.)

A szolgáltatásokat a szolgáltató díjcsomagokban, vagy külön is kínálja. Az egyes díjcsomagok szolgáltatás-tartalma a szolgáltató honlapján található, a www.rkt.hu oldalon.

3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői pont helye:

A szolgáltatás átadási pontja a modem ethernet felülete, a távtáplált eszközök esetén a tápfeladó RJ45-ös csatlakozója. (ETH, RJ45 aljzat).

A hálózatba csak a szolgáltató által biztosított modemmel lehet csatlakozni.

A modem a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi.

4. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés

Az esetlegesen keletkezett hibákat a szolgáltató törekszik 48 órán belül elhárítani.

Számlareklamáció esetén a szolgáltató 15 napon belül intézkedik és írásban válaszol.

Hibás teljesítés, vagy nem teljesítés esetén az előfizetőt kötbér illeti meg.

Ha az előfizető a panasz intézését nem tartja kielégítőnek, a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez fordulhat.

5. A szerződés felbontása, szüneteltetése

A határozatlan idejű szerződést bármelyik fél írásban felmondhatja.

A felmondási idő az előfizető részéről 8 nap, a szolgáltató részéről 60 nap, amely a felmondó levél kézhez vétele napjával kezdődik.

Az előfizető írásos kérelmére a szolgáltatást szünetelteti a szolgáltató –legfeljebb 12 hónapra-, ebben az esetben a határozott idejű szerződések lejártá a szüneteltetés idejével meghosszabbodnak.

6. Adatkezelés

A szolgáltató minden elvárhatóat megtesz az ügyfelek személyes adatainak védelmének érdekében, azokat a jogszabályban meghatározott módon kezeli.

Az előfizető köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy hozzáférési adataihoz (bejelentkezési azonosító, jelszó, műszaki azonosító) harmadik fél ne juthasson hozzá. Az illetéktelen használatából eredő károkért és veszteségeikért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetői szerződésben foglalt adatok megváltozását az előfizető köteles 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak.

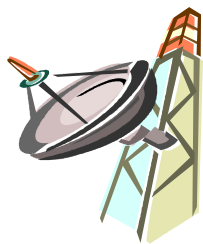
7. Felügyeleti szervek

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala, 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Levélcím: 8050 Székesfehérvár, Postafiók: 936.

5. számú melléklet



ARANY ANTENNA BT.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	90%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények (díjcsomagonként)

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Treff 7-es nevű 4,096/ 0,256 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064 / 0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Jumbó nevű 8,192/ 0,512 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Dáma nevű 12,288/ 1,024 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Király nevű 16,384/ 1,536 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség az Ász nevű 20,480/ 2,048 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték le/feltöltés [Mbit/s]

7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Mikronet Rkt 0,7M nevű, 2,048/0,128 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064 / 0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Mikronet Rkt 1M nevű 3,072/0,160 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Mikronet Rkt 1,5M nevű 4,096/0,192 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Mikronet Rkt 2M nevű 5,120/0,256 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064
7. §. (2) bek. szerint garantált le/feltöltési sebesség a Mikronet Rkt 3M nevű 8,192/0,320 Mbit/s sávszélességű díjcsomaghoz	0,064/0,064