

## 2. sz melléklet

### Internetszolgáltatás tartalma

#### **1. Szolgáltatás leírások**

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása:

Internethozzáférés-szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között. Az internet szolgáltatás részeként biztosított elektronikus levelezőrendszer szolgáltatás, e-mail cím nem elektronikus hírközlési szolgáltatás.

#### **Szolgáltatás típusok:**

A szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatás típusok a következők:

- Mikrohullámú hálózaton (WLAN) nyújtott internet szolgáltatás - AIR
- Műsorterjesztési hálózatokon (kábel TV) nyújtott internet szolgáltatás – CABLE
- LAN hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
- Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
- Bérelt vonali internet szolgáltatás

#### **A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont: Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határának meghatározását jelen mellékletnek az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó pontja tartalmazza.

#### **Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje**

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől számított 15 napon belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya az igény teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel előfizetői szerződést köt.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató nem tudja biztosítani az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de az igényt elfogadja, megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény bejelentésétől számított 90 napot.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a benyújtott igényt elutasítja.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató jelen melléklet 2. pontjában szolgáltatásonként kerül meghatározásra.

**Műszaki előminősítő rendszer:** a Szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a Szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.

### **1.1 Mikrohullámú hálózaton (WLAN) nyújtott internet szolgáltatás – AIR**

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton (EHP) az előfizető által megrendelt díjcsomagnak megfelelő névleges sávszélességű mikrohullámú kapcsolatot épít ki. Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a garantált

átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. A szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

A Szolgáltató Előfizető telephelyén végberendezés(ek)et telepít. A végberendezés minden esetben rendelkezik a szolgáltatás átadásához szükséges megfelelő interfésszel.

A végberendezést a Szolgáltató nem minden esetben felügyeli.

A Szolgáltatás igénybevételét biztosító technikai berendezés részei, az alapszereléshez biztosított részegységek:

- 1 db antennával egybeépített WLAN rádiós berendezés, ügyfélvégpont;
- 1 db falikar, L, vagy U alakú;
- 2 db UTP RJ45 csatlakozó;
- 20 méter UTP kábel;
- 4 db vegyes csavar;
- 4 db vegyes tipli.

A szereléshez szükséges egyéb, alapszerelésbe nem tartozó – például az Előfizető külön igénye szerinti – eszközök költsége és ezek felszerelésének munkadíja az Előfizetőt terheli. Ezeket a 4. számú melléklet tartalmazza. A szerelést végző szerelő ezek mértékéről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a többletköltségek viselésére, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás beüzemelésére. (előfizetői hozzáférési pont létesítésére).

#### **A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:**

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető (rádiós) berendezés POE tápfeladójának LAN portja (RJ45 csatlakozó).

#### **AIR Home díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:**

##### **Az Air Home csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát (CGN) dinamikus IP cím
- Telefon és TV előfizetési díjkedvezmény
- 10db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

##### **Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: DHCP / PPPOE  
Átadás interfésze: 10/100 Ethernet

##### **Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
Éves rendelkezésre állás: 95 %  
Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 48 órán belül  
Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

##### **Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Air Home S</b>	12,00 Mbps	3,00 Mbps	3,00 Mbps	0,75 Mbps
<b>Air Home M</b>	18,00 Mbps	4,00 Mbps	4,50 Mbps	1,00 Mbps
<b>Air Home L</b>	24,00 Mbps	5,00 Mbps	6,00 Mbps	1,25 Mbps
<b>Air Home XL</b>	36,00 Mbps	6,00 Mbps	9,00 Mbps	1,50 Mbps

#### **AIR Office díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:**

**Az Air Office csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Publikus, fix IP cím
- Telefon előfizetési kedvezmény
- 30db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: PPOE  
 Átadás interfésze: 10/100 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
 Éves rendelkezésre állás: 98 %  
 Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 24 órán belül  
 Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Air Office S</b>	20,00 Mbps	4,00 Mbps	5,00 Mbps	1,00 Mbps
<b>Air Office M</b>	30,00 Mbps	5,00 Mbps	7,00 Mbps	1,25 Mbps
<b>Air Office L</b>	40,00 Mbps	10,00 Mbps	10,00 Mbps	2,50 Mbps
<b>Air Office XL</b>	50,00 Mbps	15,00 Mbps	12,50 Mbps	3,75 Mbps

**Az Air Cam díjcsomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Publikus, fix IP cím

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: PPOE  
 Átadás interfésze: 10/100 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
 Éves rendelkezésre állás: 98 %  
 Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 24 órán belül  
 Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Air Cam S</b>	2,00 Mbps	2,00 Mbps	2,00 Mbps	2,00 Mbps
<b>Air Cam M</b>	2,00 Mbps	5,00 Mbps	2,00 Mbps	5,00 Mbps
<b>Air Cam L</b>	2,00 Mbps	10,00 Mbps	2,00 Mbps	10,00 Mbps
<b>Air Cam XL</b>	2,00 Mbps	20,00 Mbps	2,00 Mbps	20,00 Mbps

**1.2 Műsorterjesztési hálózatokon (Kábel TV) nyújtott internet szolgáltatás - CABLE**

A jelen pontban meghatározott szolgáltatási csomagok a Szolgáltató által biztosított kábelmodem segítségével vehetők igénybe. A szolgáltatás nyújtása a Szolgáltató HFC (hibrid optikai-koax) kábelhálózatán történik. A kábelmodem a Szolgáltató tulajdonát képezi, de az Előfizető birtokába kerül, ezáltal az Előfizető felel a modem biztonságáért, beleértve a modemen áthaladó forgalom mennyiségi mértékét is. A modem az Előfizető

azonosítására is szolgál. A modem használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni.

Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

**A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:**

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés (kábelmodem) LAN portja (RJ45 csatlakozó).

**A CABLE Home díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:****A CABLE Home csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát (CGN) dinamikus IP cím
- Telefon előfizetési kedvezmény
- 10db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: DHCP  
Átadás interfésze: 10/100 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
Éves rendelkezésre állás: 95 %  
Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 48 órán belül  
Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>CABLE Home XS</b>	5,00 Mbps	0,50 Mbps	1,00 Mbps	0,10 Mbps
<b>CABLE Home S</b>	10,00 Mbps	1,00 Mbps	2,50 Mbps	0,25 Mbps
<b>CABLE Home M</b>	20,00 Mbps	2,00 Mbps	5,00 Mbps	0,50 Mbps
<b>CABLE Home L</b>	40,00 Mbps	4,00 Mbps	10,00 Mbps	1,00 Mbps
<b>CABLE Home XL</b>	80,00 Mbps	8,00 Mbps	20,00 Mbps	2,00 Mbps
<b>CABLE Home XXL</b>	120,00 Mbps	12,00 Mbps	30,00 Mbps	3,00 Mbps

**A CABLE Office díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:****A CABLE Office csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Publikus, fix IP cím
- Telefon előfizetési kedvezmény
- 30db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: DHCP  
Átadás interfésze: 10/100 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
Éves rendelkezésre állás: 98 %  
Hatályos: 2018.04.19.

Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 24 órán belül  
 Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Cable Office S</b>	20,00 Mbps	4,00 Mbps	5,00 Mbps	1,00 Mbps
<b>Cable Office M</b>	30,00 Mbps	5,00 Mbps	7,00 Mbps	1,25 Mbps
<b>Cable Office L</b>	40,00 Mbps	10,00 Mbps	10,00 Mbps	2,50 Mbps
<b>Cable Office XL</b>	50,00 Mbps	15,00 Mbps	12,50 Mbps	3,75 Mbps

**1.3 LAN hálózaton nyújtott internet szolgáltatás**

A LAN hálózaton nyújtott internet szolgáltatás során az Előfizető saját tulajdonú, szabványos Ethernet csatlakozási felületen keresztül (számítógép hálózati kártyája, router, stb.) csatlakozik a Szolgáltató által kiépített szabványos Ethernet aljzathoz, mely a szolgáltató 1 db switchelt hálózati portjához kapcsolódik. Az Előfizető azon keresztül kapcsolódik az Internethez.

Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

**A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:**

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített RJ45 hálózati csatlakozó aljzat.

**A Társasházi OPTIC Home díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:****A Társasházi OPTIC Home csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát (CGN) dinamikus IP cím
- Telefon előfizetési kedvezmény
- 10db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: DHCP  
 Átadás interfésze: 10/100/1000 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 15 nap  
 Éves rendelkezésre állás: 95 %  
 Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 48 órán belül  
 Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Társasházi OPTIC Home M</b>	100,00 Mbps	100,00 Mbps	50,00 Mbps	25,00 Mbps
<b>Társasházi OPTIC Home L</b>	300,00 Mbps	300,00 Mbps	100,00 Mbps	40,00 Mbps
<b>Társasházi OPTIC Home XL</b>	1 000,00 Mbps	1 000,00 Mbps	300,00 Mbps	50,00 Mbps

**1.4 Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás**

A jelen pontban meghatározott GPON/PPEthernet technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított Optikai hálózat végződtető berendezés (ONU) segítségével vehetők igénybe. A szolgáltatás nyújtása a Szolgáltató saját tulajdonú, vagy bérelt optikai (GPON) kábelhálózatán történik. Ezek helyszínéről Szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Az ONU egység a Szolgáltató tulajdonát képezi, de az Előfizető birtokába kerül, ezáltal az Előfizető felel az eszköz biztonságáért, beleértve az eszközön áthaladó forgalom mennyiségi mértékét is. Az ONU egység használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni.

Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

**A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:**

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés (ONU) LAN portja (RJ45 csatlakozó).

**Áthelyezés:** Az internet szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén –külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. Az áthelyezés feltétele, hogy a szolgáltatás az áthelyezésre vonatkozó igényben megjelölt új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

**Az OPTIC Home díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:****Az OPTIC Home csomagok tartalma:**

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát (CGN) dinamikus IP cím
- Telefon előfizetési kedvezmény
- 10db 2GB-os IMAP4 postafiók a z-net.hu domain alatt

**Műszaki jellemzők:**

Kapcsolat módja: PPPOE  
Átadás interfésze: 10/100/1000 Ethernet

**Minőségi jellemzők:**

Új hozzáférés létesítési idő: 30 nap  
Éves rendelkezésre állás: 95 %  
Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 48 órán belül  
Hibaelhárítás maximális ideje: 72 óra

**Sávszélességek:**

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>OPTIC Home M</b>	100,00 Mbps	10,00 Mbps	10,00 Mbps	1,00 Mbps
<b>OPTIC Home L</b>	300,00 Mbps	30,00 Mbps	30,00 Mbps	3,00 Mbps
<b>OPTIC Home XL</b>	1 000,00 Mbps	100,00 Mbps	100,00 Mbps	10,00 Mbps

**1.5 Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját mag biztosít, vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható. Az Előfizető telephelyének végpontja többféle technológián keresztül csatlakozhat a szolgáltató IP gerinchálózatához:

- passzív optikai hálózaton
- kábeltévés hálózaton (EuroDOCSIS 3 – ED3)
- licencelt, vagy szabad frekvenciás mikrohullámú rádió hálózaton

A Bérelt vonali internet szolgáltatás kétirányú szimmetrikus internet átvitelt tesz lehetővé a szolgáltató által beállított adatátviteli sebesség tekintendő a garantált le- és feltöltési sebességnek. (Ez nem az internet elérés sebességére, hanem a hozzáférés sebességére vonatkozik).

Az előfizetők/felhasználók a szolgáltató IP gerinchálózata legközelebbi hozzáférési pontjára csatlakoznak be a felsorolt hozzáférési technológiákat használva.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. Mikrohullámú rádióhálózat alkalmazása esetén a szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

### A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés LAN portja (RJ45 csatlakozó).

### Műszaki jellemzők:

Kapcsolat módja: Statikus IPv4 cím, vagy címtartomány  
Átadás interfésze: 10/100/1000 Ethernet

### Minőségi jellemzők:

Új hozzáférés létesítési idő: 90 nap  
Éves rendelkezésre állás: 99,5 %  
Helyszíni hibaelhárítás megkezdése: 9 órán belül  
Hibaelhárítás maximális ideje: 12 óra

### Sávszélességek:

A bérelt vonali Internetszolgáltatást Szolgáltató Air Business és Air Business Light néven nyújtja.

Díjcsomag	Névleges sebesség		Garantált sebesség	
	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés
<b>Business Light XS</b>	10,00 Mbps	10,00 Mbps	5,00 Mbps	5,00 Mbps
<b>Business Light S</b>	20,00 Mbps	20,00 Mbps	10,00 Mbps	10,00 Mbps
<b>Business Light M</b>	30,00 Mbps	30,00 Mbps	15,00 Mbps	15,00 Mbps
<b>Business Light L</b>	40,00 Mbps	40,00 Mbps	20,00 Mbps	20,00 Mbps
<b>Business Light XL</b>	50,00 Mbps	50,00 Mbps	25,00 Mbps	25,00 Mbps
<b>Business Light XXL</b>	100,00 Mbps	100,00 Mbps	50,00 Mbps	50,00 Mbps

AIR Business szolgáltatás nem tipizált listaáras szolgáltatás. Az igényelt sávszélesség n\*10Mbps lehet. A szolgáltatásban garantált sávszélesség a Névleges sebesség 100%-a.

## 2. A szolgáltatás minőségi célértékeinek meghatározása és teljesülésük mérési módszere

Megnevezés	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje (Új hozzáférés létesítési idő)
Meghatározás	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő.
Mérési módszer	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján számítással kerül meghatározásra.
Célérték	A szolgáltatás leírásokban kerül meghatározásra

<b>Megnevezés</b>	<b>Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje [óra]</b>
Meghatározás	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.
Mérési módszer	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a Szolgáltató támogató rendszere, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján számítással történik.
Célérték	A szolgáltatás leírásokban kerül meghatározásra

<b>Megnevezés</b>	<b>Névleges sebesség, sávszélesség</b>
Meghatározás	Az adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Mérési módszer	
Célérték	A szolgáltatás leírásokban kerül meghatározásra

<b>Megnevezés</b>	<b>Garantált sebesség, sávszélesség</b>
Meghatározás	A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], amelyet a Szolgáltató az Előfizető számára garantál.
Mérési módszer	Előfizetői hozzáférési ponton mért érték
Célérték	A szolgáltatás leírásokban kerül meghatározásra

### **3. Szolgáltatási terület**

A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltató Magyarország dunántúli területén és Budapesten nyújtja az internet szolgáltatást.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. az AIR, vagy CABLE szolgáltatás).

A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül az interneten folyamatosan elérhető.

### **4. Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat**

<b>A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása</b>	
<b>Elnevezés</b>	<b>Definíció</b>
<b>Kínált letöltési sebesség</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.1
<b>Kínált feltöltési sebesség</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.2
<b>Garantált letöltési sebesség</b>	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.3
<b>Garantált feltöltési sebesség</b>	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.3
<b>Csomagban foglalt adatforgalom</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg
<b>Túlforgalmazás kezelése</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés
<b>Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
<b>Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: – igénybe vehető – nem vehető igénybe – feltételekkel vehető igénybe.



Díjcsomag neve	AIR Office - Cable Office S	AIR Office - Cable Office M	AIR Office - Cable Office L	AIR Office - Cable Office XL	Air Business Light S	Air Business Light M	Air Business Light L	Air Business Light XL	AirCam S	AirCam M	AirCam L
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20.00	30.00	40.00	50.00	20.00	30.00	40.00	50.00	2.00	2.00	2.00
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	4.00	5.00	10.00	15.00	20.00	30.00	40.00	50.00	2.00	5.00	10.00
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5.00	7.00	10.00	12.50	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	2.00	2.00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	5.00	7.00	10.00	12.50	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	2.00	2.00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	5.00	7.00	10.00	12.50	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	2.00	2.00
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1.00	1.25	2.50	3.75	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	5.00	10.00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1.00	1.25	2.50	3.75	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	5.00	10.00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1.00	1.25	2.50	3.75	10.00	15.00	20.00	25.00	2.00	5.00	10.00
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)											
Web-böngészés	igénybe vehető										
VoIP	igénybe vehető										
Chat alkalmazások	igénybe vehető										
Közösségi oldalak	igénybe vehető										
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető										
Online TV	igénybe vehető										
Egyéb	igénybe vehető										

# ZNET Telekom Zrt.

Lakossági díjcsomagok:

## Általános Szerződési Feltételek

Díjcsomag neve	AIR Home S	AIR Home M	AIR Home L	AIR Home XL	CABLE Home S	CABLE Home M	CABLE Home L	CABLE Home XL	CABLE Home XXL	Társasházi OPTIC Home M	Társasházi OPTIC Home L	Társasházi OPTIC Home XL	OPTIC Home M	OPTIC Home L	OPTIC Home XL
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	12.00	18.00	24.00	36.00	10.00	20.00	40.00	80.00	120.00	100.00	300.00	1 000.00	100.00	300.00	1 000.00
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3.00	4.00	5.00	6.00	1.00	2.00	4.00	8.00	12.00	100.00	300.00	1 000.00	10.00	30.00	100.00
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3.00	4.50	6.00	9.00	2.50	5.00	10.00	20.00	30.00	50.00	100.00	300.00	10.00	30.00	100.00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	3.00	4.50	6.00	9.00	2.50	5.00	10.00	20.00	30.00	50.00	100.00	300.00	10.00	30.00	100.00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3.00	4.50	6.00	9.00	2.50	5.00	10.00	20.00	30.00	50.00	100.00	300.00	10.00	30.00	100.00
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0.75	1.00	1.25	1.50	0.25	0.25	1.00	2.00	3.00	25.00	40.00	50.00	1.00	3.00	10.00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.75	1.00	1.25	1.50	0.25	0.25	1.00	2.00	3.00	25.00	40.00	50.00	1.00	3.00	10.00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0.75	1.00	1.25	1.50	0.25	0.25	1.00	2.00	3.00	25.00	40.00	50.00	10.00	30.00	100.00
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)															
Web-böngészés	igénybe vehető														
VoIP	igénybe vehető														
Chat alkalmazások	igénybe vehető														
Közösségi oldalak	igénybe vehető														
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető														
Online TV	igénybe vehető														
Egyéb	igénybe vehető														

**ETIKAI KÓDEX****1. Az Etikai Kódex célja**

Az Etikai Kódex célja meghatározni és betartatni az etikus piaci magatartás normáit. Egyben a szereplők számára egyfajta biztosítékot igyekszik nyújtani arra, hogy partnereik gazdasági tevékenységük során kellő hozzáértéssel, lelkiismeretesen járnak el.

A ZNET Telekom Zrt. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai Kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az Előfizetői szerződést felmondani.

Jelen Etikai Kódex az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye, melyek nem csupán viselkedési ajánlások, hanem olyan követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő előfizetők védelmét szolgálja azáltal, hogy védi az előfizetőt, a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az internet használati alapelvekben rögzített tiltott, káros, rosszhiszemű vagy mások jogait sértő tevékenységek tartalmi meghatározása és felsorolása nem tekinthető kimerítő jellegűnek vagy taxatívnak. Az ilyen tevékenységek esetében kiterjesztő értelmezést kell alkalmazni. Az előfizetői jogviszonyban internet biztonsági incidens minden olyan biztonsági esemény, amelynek célja az információs infrastruktúrák bizalmasságának, sértetlenségének vagy rendelkezésre állásának megsértése az interneten, mint nyílt információs infrastruktúrán keresztül. A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében felvehetik a kapcsolatot a Szolgáltatóval, annak elérhetőségein

**2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása**

Az irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

**3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben az Előfizető tevékenysége megsérti a Szolgáltató Irányelveit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, egyidejű értesítés mellett történő korlátozására. A Szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az előfizetők és felhasználók, más szolgáltatók tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

Internet biztonsági esemény bekövetkezésének tényét igazolja minden olyan a Szolgáltató részére elektronikus úton belföldi avagy külföldi eseménykezelő központ részéről, vagy harmadik személy részéről közölt és az eseménykezelő központ elektronikus adatbázisa, hivatkozása, közleménye alapján ellenőrizhető internet biztonsági eseménynek minősített esemény.

Az előfizető tevékenységének minősül minden olyan magatartás vagy mulasztás, amely alapján az általa igénybevett szolgáltatások rendeltetésszerű és jóhiszemű működését harmadik személyek jelen internet használati alapelvek megsértésével befolyásolhatják.

Előfizető köteles az általa igénybevett szolgáltatások rendeltetésszerű és jóhiszemű működését biztosítani, igénybe venni minden olyan számítástechnikai megoldást (szoftver vagy hardver), amely kizárja harmadik személyek jelen internet használati alapelveket sértő magatartásának érvényesülését az előfizető által igénybevett szolgáltatásokon.

A magyarországi eseménykezelő központ elérhetősége: <http://www.cert-hungary.hu/>.

Előfizető köteles az eseménykezelő központok ajánlásait, irányelveit, közleményeit figyelemmel kísérni, és az általa igénybe vett szolgáltatások során biztonsági számítástechnikai megoldásait naprakészen tartani.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a Szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

- 3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.
- 3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.
- Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a Szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.
- 3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat. Ugyanakkor a Szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.
- 3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a Szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
- 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
- 3.13. Tilos az előfizetőknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing). A Szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.
- 3.14. Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

- 4.1. Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- 4.2. Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az Előfizető által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a Szolgáltató saját ügyfele.
- 4.4. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- 4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- 4.6. A Szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet Szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a Szolgáltató vagy a másik Internet Szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- 4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

Az Előfizetőnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás

révén kapcsolódik az Internethez. Az Előfizetőnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A Szolgáltató jogosult az Etikai Kódexet aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (a [www.netfonetelecom.hu](http://www.netfonetelecom.hu) oldalon) elérhetővé tenni.

## **8. Meghatározások**

**Illegális felhasználás:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hírszerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az Előfizető web-helyéről.

**Fenyegetések:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

**Zaklatás:** A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

**Kiskorúaknak okozott sérelem:** A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.

**Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):** A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

**E-mail/Hírözön:** Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

**E-mail/Üzenethamisítás:** A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

**Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

**A USENET SPAM alkalmazása:** A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési

lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

**Jogosulatlan hozzáférés:** A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

**Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

**Személyes adat gyűjtése:** A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

**Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:** A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az Előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az Előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az Előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

**Megtévesztés:** Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

**Csalárd tevékenység:** A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

**Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése:** Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

**Hálózati és személyi biztonság megsértése:** A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy

hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

**Hálózati teljesítmény túlzott lekötése:** A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik Előfizető által negatív hatással lehet az összes többi Előfizetőre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.