

HIPERKOM SYSTEMS Távközlési és Szolgáltató Kft.

Internet távközlési szolgáltatására vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei

Módosítás készült: 2011. 09.01.

Érvényes: 2011. 10.01.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Szolgáltató adatai

HIPERKOM SYSTEMS Távközlési és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.

Székhely: 1148 Budapest, Kerepesi út 24. sz.

Telephely: 6000 Kecskemét, Czollner köz 44.

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: Cg.: 01-09-967074

Adószám: 23470686-2-42

Nyilvántartási szám:

Ügyfélszolgálat: 6000, Kecskemét, Czollner köz 44. Telefon: 76/323-149

E-Mail: info@hiperkom-systems.hu

2. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

2.1. SZJ 64.20.18 Internet hozzáférés,- ellátás szolgáltatása: szórt spektrumú, 2.4GHz-es, 5 GHz-es rádiófrekvencián (WiFi technológia), illetve a hozzáféréseken keresztül, e-mail szolgáltatás. Az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételével lehetővé válik Internet szolgáltatók (ISP-k) csatlakoztatása is a Szolgáltató közcélú távközlési hálózatához. Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollal biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

Az Előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető számára a szolgáltatás csomagban meghatározott számú és (Mbyte-ban meghatározott) méretű e-mail postafiók vagy postafiókok elérhetőségét. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

A megfelelő sávszélesség biztosítására a mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózata felé irányuló sávszélesség, osztva az összfelhasználói sávszélesség igényével. Szolgáltató hálózatának a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.

3.1. Általános szabályok:

- az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató és az előfizető írásban előfizetői szerződést kötnek, mely az általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll,
- az előfizetői szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv-be foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni, azzal, hogy e törvényben foglaltaktól a szolgáltató csak akkor térhet el, ha ezt a törvény kifejezetten megengedi,
- a felek az egyedi előfizetői szerződésben a törvényben, ill. az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek,
- a szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűen köteles az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint az előfizető kérésére az állandó szerződési feltételek egy példányát az előfizető részére ingyenesen rendelkezésre bocsátani,
- a természetes személynek az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozni kell, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ezen nyilatkozatot az előfizetői szerződés hatálya alatt írásban módosíthatja vagy vonhatja vissza.
- az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni,
- a szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől. A szolgáltató jogosult az előfizetővel megkötött előfizetői szerződésben, az abban rögzített módon az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben az előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére érvényesíteni. A szolgáltató köteles egyértelműen feltüntetni az előfizetői szerződésben az áru és szolgáltatás továbbértékesítésének lehetőségét és az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

3.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentést) a szolgáltató ügyfélszolgálatánál szóban, írásban, a szolgáltató által biztosított adatlapon, elektronikus adatlapon vagy telefonon teheti meg. A szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeiben, valamint az adatlapon köteles feltüntetni, telefon útján tett igénybejelentés esetén pedig köteles ezen adatokról az igénylőnek szóbeli tájékoztatást adni. Az igénybejelentést a szolgáltató rögzíti, az igénybejelentést nyilvántartásba veszi.

Szerződéskötésre az Előfizető által Szolgáltató részére eljuttatott megrendelés alapján kerül sor. Igénylő megrendelésében legalább a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- a) Előfizető neve (cégszerű megnevezés), címe
- b) Szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és száma
- c) Az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása

d) Igénybejelentés helye, időpontja

Amennyiben Igénylő megrendelése nem megfelelő, az esetben Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja előfizetőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben Előfizető ennek nem tesz eleget abban az esetben megrendelését a nyilvántartásból törölni lehet.

Amennyiben a szolgáltató a szóban vagy telefonon tett igénybejelentés esetén egyértelműen meg tudja állapítani, hogy az igény teljesítésének lehetősége a szolgáltatás műszaki-technikai (földrajzi) korlátai miatt nem lehetséges, ezt azonnal közli az igényt bejelentővel.

Amennyiben az igénybejelentés a valószínűsíthető adóközveten belül van, a szolgáltató az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül időpontot egyeztet az igénylővel, annak érdekében, hogy felmérje a konkrét szolgáltatási hely jellemzőit a végpont telepítése érdekében.

Amennyiben a végpont telepítésének műszaki-technikai feltételei az adott szolgáltatási helyen megteremthetők, a szolgáltató írásban értesíti az igénylőt, hogy az igénylővel egyedi előfizetői szerződés megkötésére mely időpontban (év, hó, nap) kerülhet sor, illetőleg mely – egyeztetett- időpontban kerülhet sor a szolgáltatási helyen a végpont telepítésére.

Az új hozzáférés létesítésének célértékeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

3.3. A Szolgáltatás igénybevételének módja

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben a Szolgáltató biztosítja saját hozzáférési hálózatán Előfizető megrendelésére. Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a szélessávú infrastruktúrára való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (átlépési pontok), melyekkel az együttműködő IP (Internet Protokoll) hálózatokhoz csatlakozik, biztosítva az Előfizető forgalmát.

3.4. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel és rendelkeznie kell a Szolgáltató távközlési szolgáltatásával. A szolgáltatás nyújtásának feltétele – esettől függően – access point, vagy a router áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.

A szolgáltatás előfizetői szerződés megkötése nélkül nem vehető igénybe.

A vállalkozás területi hatálya A Magyar Köztársaság területére terjed ki.

A általános szerződési feltételek a szolgáltatás bejelentéséről szóló jogerős határozat kiadásától kezdve annak visszavonásáig szólnak.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők

3.5. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői végberendezés szabványos Ethernet interfészen csatlakozó informatikai eszköz (switch, számítógép 10/100 BaseT hálózati kártyával, stb) lehet, amelyek csatlakoztathatók Szolgáltató hozzáférési technológia függő végződő egységeihez. Az előfizetői végződő egységek táplálásukat az előfizető telep-, illetve lakóhelyének elektromos hálózatáról nyerik. Az eszközöket Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai

szaküzletek) beszerzi, esetleg bérlő. A távközlő végberendezéseknek teljesíteniük kell az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet feltételeit.

4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásnak vállalási ideje.

4.1. Hozzáférés létesítése, a Szerződés teljesítése

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, legkésőbb 30 napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremteni a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételére. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani a Általános Szerződési Feltételekben illetve a felek között létrejött Előfizetői Szerződésben meghatározott Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha

- a) Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapotodnak meg;
- c) Előfizető nem adja meg Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben Előfizető a megrendelését az előfizetői szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

5. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatásokra biztosítja az Előfizető számára a folyamatos, napi 24 órás, évi 365 (366) napos szolgáltatás nyújtását a teljesítés időpontjától a Szerződés teljes tartama alatt a Szerződésben írt feltételek szerint. A rendelkezésre állás a Szerződés teljesítésének időpontjától számított naptári évekre számítandó, függetlenül a Szerződés tényleges vagy várható megszűnésének dátumától.

A Szolgáltató helyi központjában mérhető a HIPERKOM SYSTEMS Kft. mindenkori gerincszolgáltatójától a bérelt menedzselten vonalon érkező jel sáv szélessége, a helyi központból kisugárzott jel erőssége és sáv szélessége, az előfizetői Végpontnál mérhető a vett és kisugárzott jel erőssége és sáv szélessége. A szolgáltatás minőségi célértékeinek mérése a berendezések tartozékát képező gyári mérőszoftverrel történik.

A Minőségi mutatók célértékeit részletesen az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

5.1 Követelmények

5.1.1 Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat

a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 96 %.

5.1.2 A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége

A szolgáltatás zavartalan működéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételekről a Szolgáltató gondoskodik. A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos tevékenységét a társaság munkavállalói, illetve a vele szerződéses jogviszonyban álló szolgáltatók és vállalkozók közreműködésével látja el. A Szolgáltató munkavállalói és szerződés alapján foglalkoztatott vállalkozói tevékenységük elvégzéséhez megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkeznek.

A szolgáltatás zavarmentességét törvényi előírások is biztosítják, eszerint „A távközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.”

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által jóváhagyott típusú berendezésekkel nyújtja. A jóváhagyott típusú berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásainak.

A Szolgáltató távközlő hálózatának mindenkor működőképességét a hálózat felügyeleti rendszer folyamatosan ellenőrzi.

Éves rendelkezésre állás: 96%.

Definíció: az Előfizető által használt, adott összeköttetésre vonatkozó teljes éves rendelkezésre állási idő (percekben) és a tárgyév időtartamának (percekben) hányadosa százalékban kifejezve:

$$\frac{\sum \text{perc} - \sum \text{Kiesettperc}}{\sum \text{perc}}$$

Évperc: percek száma a tárgyévben.

Kiesett perc: azon percek, melyek alatt a béreltvonali szolgáltatás nem elérhető.

Mérési módszer: a mérés a hálózatfelügyeleti rendszerben rögzített naplózási adatok (logok) alapján történik.

A szolgáltatások minőségét két paraméter jellemzi:

- **Csomagvesztés:** annak a valószínűsége, hogy a forrás oldalról feladott csomag nem érkezik meg a fogadó oldalra. A csomagkapcsolt hálózatok alapvető jellemzője. TCP (transmission control protocol) esetében az újraküldési algoritmus megoldja a csomagvesztésből adódó információvesztést.

Mérése: elvesztett csomagok száma / feladott csomagok száma

- **Jelkésleltetés:** A feladó analóg berendezés bemeneti pontjára adott, valamint a fogadó analóg végpont kimenetén megjelenő jel időpontjainak különbsége millisecundumban számolva

- **Bithiba arány:** Mivel a Szolgáltató IP csomag-kapcsolt technológiát alkalmaz, a bithiba aránymutató nem értelmezhető.

A Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi hálózatának üzemképességét.

A Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szerződés hatályba lépésétől számított 30 napon belül teszi lehetővé, a hibaelhárítás érdekében 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatokat működtet. Az előfizető vagy az általa felkért személy hibás teljesítés esetén bejelentést tehet a szolgáltató által kijelölt telefonszámon.

A Szolgáltató a hibabejelentést rögzíti és nyilvántartásba veszi, egyidejűleg – a hibabejelentés visszaigazolásként – közli az előfizetővel hibabejelentés nyilvántartásba vételének ügyszámát és a bejelentést felvevő személy nevét. A hibaelhárítási idő nem haladhatja meg a 24 órát.

A fentiek biztosítják a szolgáltatás zavarmentességét.

5.1.3 A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

5.1.4 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. A telefonon történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja, és ha az azonnal nem nyer elintézés, akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja, és erről az észrevétel vagy reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

(1) A szolgáltató a telefonon működtetett ügyfélszolgálat elérhetőségét nem biztosíthatja emelt díjjal vagy belföldi távolsági díjjal hívható hívószámon.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

6. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak.

6.1. Előfizetői adatok listája

Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti Előfizetőtől és azokat jogosult kezelni, illetve felhasználni. Előfizető a róla nyilvántartott adatokba betekinthez.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani, amely adatok az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.

a) egyéni Előfizető esetében:

1. név;
2. lakóhely vagy tartózkodási hely;
3. a szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok; (így különösen: anyja neve, személyi igazolvány száma, levelezési címe);

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében:

4. bankszámlaszám;
5. adószám;
6. képviselő neve, címe, telefonszáma;

c) mindkét előfizetői kategóriában:

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye);
2. a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek;
3. a díjkiegyenlítés módja;
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak;
5. Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki
6. leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és a tervezett állapot szerint;
7. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat;
8. 8. igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja
9. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése;
10. az általános szerződési feltételektől való eltérések;
11. értesítési cím.

Az Általános Szerződési Feltételeket, az egyedi előfizetői szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton, vagy Előfizető kérésére telefaxon illetve hagyományos postai úton. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása elbírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen, így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató arra feljogosított képviselője aláírja az Igénylő által is aláírt szerződést. Díjfizetés az igénybe vett Szolgáltatás alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé válik.

6.3. A legrövidebb szerződési időszak

Az Előfizetési Szerződéssel létrejött szolgáltatási kötelezettség legrövidebb időtartama 8 nap. Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az előfizetői szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre. Ebben az esetben a felek a szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az alkalmi szolgáltatás időtartama maximálisan 3 (három) hónapi időtartamra terjedhet ki.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.

7.1. Az egyedi előfizetési szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének / ÁSZF. 3. pont / szabályai vonatkoznak, azzal, hogy az előfizetői szerződés módosítása - a jelen pontban meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli elfogadása esetén lép hatályba

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

7.2. Ha a szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket ajánlott levélben, elektronikus levélben értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatóval együtt. Az előfizető jogosult a módosításról szóló értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. nem mondhatja fel az előfizető szerződést akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből 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 szerződést, a szolgáltató nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Amennyiben az általános szerződési feltételek módosítására új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, a szolgáltató az előzőekben írt határidőket nem köteles alkalmazni.

7.3. A szerződésmódosítás körében a nyilatkozattétel elmulasztása, mint ráutaló magatartás, - a külön jogszabályban meghatározottak kivételével – elfogadásnak minősül, ha a szerződő felek erről az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak. Az értesítés megtörténtének bizonyítása vita esetén a szolgáltatót terheli.

7.4. Ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás áll be /átírás/, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést.

7.5. A hozzáférési pont helyének és/vagy címzésének megváltoztatása

Előfizető írásbeli kérelmére, Szolgáltató a Szolgáltatás helyének illetve felhasználó nevének megváltoztatására irányuló kérelemnek, annak kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya, így különösen, ha a megváltoztatni kért cím (felhasználó név) már foglalt, vagy azt más használja..

7.6. Számlázási cím módosítása

Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően előterjesztett kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását. Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor,

mert Előfizetőnek az előfizetői szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozási bejelentésnek minősül.

7.7. A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben bekövetkező változások

Szolgáltató műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén jogosult az Általános Szerződési Feltételekben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét ne, illetve kizárólag pozitív irányba befolyásolja.

Szolgáltató a Szolgáltatás körében bekövetkező jelentős változásokról legalább 30 nappal előre köteles tájékoztatni az Előfizetőt. Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció alapulvételével, a költségnövekedésnek megfelelő mértékben módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban a tájékoztatás megjelenésétől számított 30. napon léphetnek életbe. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást Szolgáltató köteles minden Előfizető-számára elérhető módon közzétenni, így különösen ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni és erről elektronikus levél formájában tájékoztatni előfizetőt.

Új szolgáltatások igénybevétele illetve szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető, ez esetben az előfizetői szerződés megfelelő módosítása szükséges, jelen pont rendelkezéseinek megfelelően

7.8. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Előfizető köteles az előfizetői szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 5 munkanapon belül - bejelenteni Szolgáltató részére. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat Szolgáltató részre. Előfizető e kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

7.9. Díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei

Szolgáltató a szerződés módosításáért külön díjat nem számol fel.

7.10. Az átírás teljesítésének határideje

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől számított 15 napon belül teljesíteni.

7.11. Az áthelyezés teljesítésének határideje

Előfizető áthelyezési kérelmét írásban nyújtja be. Szolgáltató a beérkezést követő 15 napon belül megvizsgálja a teljesítés műszaki feltételeit, melynek megállapításairól írásban tájékoztatja Előfizetőt. A műszaki feltételek maradéktalan megléte esetén az áthelyezést az Előfizető kérelmének beérkezését követően 30 napon belül Szolgáltató teljesíti.

8. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.

8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

8.2. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Jelen pont esetében Vis maiornak minősül, ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan ok miatt - így különösen: háborús vagy terrorcselekmények, sztrájkok, elemi csapás, bármely okból bekövetkezett katasztrófa-helyzet - nem képes teljesíteni, az esetben a Szolgáltatás szünetel. Ilyenkor Előfizető által előre megfizetett alapidíjat és egyéb szolgáltatási díjat Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizetői folyószámláján tartja. Ez esetében az Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

8.3. A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Általános Szerződési Feltételek alapján Előfizető írásban bármikor kérheti a szolgáltatás szünetelését. A szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 8 munkanappal megelőzően. A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra kérni. Egyéni előfizető esetén a határozatlan időtartam nem lehet kevesebb hat (6) hónapnál. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az előfizető szolgáltatását visszakapcsolja. Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti.

Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

8.4. Szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató igénye alapján.

Szolgáltató a fejlesztésekkel együtt járó, vagy egyébként műszakilag indokolt karbantartások, javítások és fejlesztések miatt bekövetkező üzemszüneteket illetve esetleges jelentősebb minőségromlásokat legalább 3 nappal előre bejelenti, azokról az előfizetőket tájékoztatja. Az üzemszünet illetve a minőségromlás időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de maximum 48 órát.

9. 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

9.1. Az előfizetői forgalom korlátozása

Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzáférését korlátozhatja. Súlyos szerződésszegésnek számít, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelősség tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy megfelelő interfésszel nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos a határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

9.2. Az előző pont 2. bek-be foglalt esetben vagyoni biztosítékként legalább a díjtartozás és járulékaiknak megfelelő értékű – a Ptk. szabályai szerint külön szerződésbe foglalt - letétbe helyezett pénz, óvadék, kezesség, bankgarancia vagy zálogjog, kézzizálogjog biztosítására kerülhet sor.

9.3. A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

10. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet annélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

10.1. Az Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani. A felmondást mindenkor legalább ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a másik fél részére.

10.2. Az előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap. A szolgáltató a felmondást írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről az előfizetőt haladéktalanul értesíteni kell.

10.2.2. A szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá az előfizető szerződésszegése esetén az előfizető tájékoztatását az előző pontban foglaltakról.

10.2.3. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- az előfizető a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetői díjának összegét, ill. ennek hiányában vagy 5000 Ft – nál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 Ft-t, vagy

- ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz fordult, vagy más jogosult szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott ill. esedékes további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.2.5. A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, ill. használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a szolgáltató a szerződést felmondhatja, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

10.2.6. Az Előfizetői Szerződést a 10.2.3. pontban meghatározott felszólítást követő tizenöt nap elteltével a Szolgáltató a további esetekben is felmondhatja, ha az Előfizető:

- megsérti a számítógép-hálózatok használatának etikai szabályait, mint pl. megkísérli illetéktelenül használni a hálózat erőforrásait, vagy megzavarja annak működését;

- számítógépes információs rendszerek integritását megbontja; más felhasználó személyiségi jogait sérti;

- terjeszt vagy publikál a mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közízlést, közérkölcset sértő képet, szöveget, jelképet.

A fenti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 3. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 3. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított végberendezés felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét .

10.2.7. A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a 10.2.3. és 10.2.4. pontban foglaltak teljesültek, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy képes a szolgáltatás korlátozására, ill. megszüntetésére.

10.2.8. Szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább tizenöt napos határidővel - írásban köteles felszólítani Előfizetőt a szerződés megszűntetésére. Amennyiben Előfizető a felszólítás ellenére se szünteti meg szerződés megszűnésre irányuló magatartását, úgy Szolgáltató a szerződést felbontja, majd az általa tárolt adatokat törli, figyelembe véve az előfizetői jogviszonyból eredő egy (1) év elévülési időt.

10.2.9. Abban az esetben, ha a Szolgáltató a Szolgáltatás, mint tevékenység végzésével akár végleges akár időleges jelleggel fel kíván hagyni, jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondani. A felmondást Szolgáltató írásban köteles megtenni, mely tartalmazza a felmondás tényét, okát, hatálybalépésének időpontját.

10.2.10. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik: a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott berendezések visszavétele.

10. 3. A határozott idejű szerződés megszűnése

Amennyiben a felek között a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó szerződés jön létre, a szerződés megszűnik a határozott idő lejártával, vagy az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint rendkívüli felmondással felmondja;
- Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

Amennyiben a határozott idejű szerződés lejártát követően az Előfizető, és a Szolgáltató az előző szerződésben meghatározott feltételek szerint a szolgáltatást tovább biztosítja illetőleg használja akkor a szerződés automatikusan további egy évvel ugyanazon feltételek mellett meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató vagy az Előfizető nem kívánja az előfizetést meghosszabbítani, akkor írásban szerződés lejártát követő 30 napon belül köteles értesíteni a másik felet. Ebben az esetben a szerződés a határozott tartamú idő végeztével szűnik meg.

A meghatározott időre kötött Szolgáltatás megszűnése esetén Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott Szolgáltatási idő végeztétől számított 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, és részére a szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

10.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik; - Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

A határozatlan időre kötött Szolgáltatás megszűnése esetén Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjától számított 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel és részére a Szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

10.5. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az előfizetői szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek közötti előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek. Amennyiben Előfizető felmondása következtében az előfizetői szerződés a számla esedékességének lejárata előtt, de a számla kiküldését követően szűnik meg, úgy a következő havi alap- illetve átalánydíjakat nem kell megfizetnie. Ebben az esetben a kiküldött számla eredeti példányát Előfizető köteles a Szolgáltatónak 5 (öt) napon belül visszajuttatni. A Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és az egyébként számlázandó tételekről új számlát állít ki.

Amennyiben az Előfizető felmondása következtében az előfizetői szerződés a számla esedékességének lejárta után szűnik meg, úgy Előfizető köteles az adott számlázási időszakról kiállított számlát teljes egészében kiegyenlíteni, azonban a következő havi alap- illetve átalánydíjak időarányos részét formanyomtatvány kitöltése útján visszaigényelheti. Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

11. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.

11.1. Hibabejelentő

Munkanapokon 8.00-17.00-ig ügyfélszolgálat, míg munkaidőn túl a folyamatosan működő rendszertámogatási szolgálat látja el a hibabejelentésekkel kapcsolatos feladatokat. Ezen szolgáltatások elérését Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor részére megadott telefonszámon, vagy elektronikus levélcímen érheti el.

11.2. Hibaelhárítási célértékek

Szolgáltató szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az előfizető részéről:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen.

Amennyiben a hibabejelentés az a.)-b.) pontokban meghatározott hibára vonatkozik, úgy Szolgáltató köteles a hibát a bejelentést követő három napon belül kivizsgálni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető
- b) a hibát bizonyítottan az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta
- c) a hiba kijavítását megkezdte és azt várhatóan maximum három (3) napon belül hárítja el.

A b.) pontban foglalt esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a Szolgáltató a hibát az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díja alapján a javítást kifizetni.

A b.) pontban foglalt esetben a díjak az alábbiak szerint alakulnak:

Kiszállási díj 3.000 Ft
30 percnél túli javítás esetén 3.000 Ft/óra

Minden megkezdett óra teljes időnek számít.

A hibaelhárítás célértékeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

11.3. A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. Szolgáltató a hibabejelentést Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a) Előfizető neve
- b) Előfizető címe
- c) Hibahely címe
- d) Hibajelenség leírása
- e) Hibabejelentés időpontja
- f) A hiba vélt oka
- g) A hiba elhárításának módja és várható időpontja
- h) Előfizető értesítésének módja és időpontja.

11.4. Ha Előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Hatóságtól, vagy a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzon Szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

11.5. A hibaelhárítási határideje legfeljebb 72 óra. A hibaelhárítási idő felső határa az esetek 97%-ára: 48 óra

I. Szolgáltató Szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a Szolgáltatás az Előfizető részéről:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen.

II. Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Ebben az esetben Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát a Szolgáltató az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján a javítást kifizetni.

III. Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. Szolgáltató a hibabejelentést Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.

IV. A hibajelenség megállapításához Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata Szolgáltatón kívülálló okból nem-, vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

V. Ha a hibabejelentés az I. a) pontban meghatározott hibára vonatkozik, Szolgáltató köteles a hibát a bejelentést követő 72 órán belül kivizsgálni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a II. bekezdésben említett hiba okok közé tartozik;
- b) a hiba kijavítását megkezdte és azt várhatóan mikor (maximum 72 órán belül) hárítja el

Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani Előfizető részére. Ha a hibabejelentés az I. b) pontban meghatározott hibára vonatkozik, Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani.

- VI. Szolgáltató az V. pontban meghatározott határidőket túllépi, a késedelemért köteles Előfizető részére kötbért fizetni.
- VII. Ha Előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy nyilatkozzék Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről.

11.7. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárításban

Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni a hozzáférést biztosító más szolgáltatókkal. Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni Szolgáltató részére. Ilyen esetekben Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azon időtartammal, ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja. Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

12. Ügyfélszolgálat működése, Előfizetői bejelentések, panaszok ügyintézése

12.1. Ügyfélszolgálat

Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen az előfizetői szerződés megkötésére, az előfizetői szerződés módosítására, a szolgáltatás számlázásával kapcsolatos kérdések megválaszolására, reklamációk fogadására az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő ügyfélszolgálatot üzemeltet. Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel. Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani.

Az ügyfélszolgálat telephelyével és elérésével kapcsolatos adatokat az előfizetői szerződés tartalmazza.

- Ügyfélszolgálat címe: 6000 Kecskemét, Czollner köz 44.
- Telefonszáma: 76/323-149
-
- Nyitva tartás: munkanapon: 9-16 óráig

Szolgáltató az 1. 2 pontban meghatározottak szerint folyamatos rendszertámogatási szolgálatot tart fenn, mely munkaszüneti napokon 9.00-16.00 és munkanapokon 17. 00-21. 00 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez. Előfizető által bejelentett hibákat Szolgáltató haladéktalanul köteles kivizsgálni és, amennyiben szükséges, megkezdeni a hiba elhárítását a 11. pont rendelkezései szerint.

12.2. Kártérítés

Amennyiben akár Előfizető, akár Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az előfizetői szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott

kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a Ptk. szabályai szerint kötelesek megtéríteni a másik fél részére

Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek bármely hozzáférés, a berendezések, a szolgáltatások karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta.

Nem felelős Szolgáltató azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a szolgáltatások illetve a berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében.

Amennyiben Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik Előfizető részéről, az esetben Szolgáltató a bejelentett igényt köteles kivizsgálni és arra 30 napon belül érdemi nyilatkozatot tenni. Amennyiben Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni. Amennyiben Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben Előfizető kárigényét jogi úton érvényesítheti Szolgáltatóval szemben

Amennyiben Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét Előfizető részére bejelenteni. Előfizető az igénybejelentésre 30 napon belül köteles reagálni. Amennyiben Előfizető Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni. Amennyiben Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el Szolgáltató az igényét jogi úton érvényesítheti.

12.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

A reklamációkat (műszaki, számlázási, egyéb) Előfizető megteheti telefonon, e-mailben és írásban. A reklamációkat Szolgáltató érintett osztálya legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, ha ez lehetséges e-mailben, egyébként írásban értesíti.

Amennyiben Előfizető vitatja Szolgáltató által megállapított és kiszámlázott díj összegszerűségét, az ebből eredő jogvitában Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása és számlázása helyes volt. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól nem kap megfelelő megoldást reklamációjára, elsősorban a Fogyasztóvédelmi Felügyelethez, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, vagy a Hírközlési Hatóság területileg illetékes hivatalához fordulhat.

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni. Előfizető jogorvoslatért az előzőeken túl fordulhat a magyar bíróságokhoz. Bármely, a Általános Szerződési Feltételekből illetve az Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Kecskeméti Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

13. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

13.1. Késedelmes, hibás, csökkent értékű Szolgáltatás

Abban az esetben, ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen ha a Szolgáltatás nyújtását késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, az Előfizető kötbérre jogosult. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után, a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Amennyiben előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető következő havi számláján jóváírja. A kötbérszámítás, napi kötbérszámítással történik, ahol egynapi kötbér a havi kötbér összegének harmincad része. Nem alkalmazhatóak jelen pont rendelkezései abban az esetben ha az üzemszünet, illetve minőségromlás Szolgáltató működési körén kívül álló okból következik be. Ilyen esetben Szolgáltatónak kötelessége a hibaelhárításban együttműködni a kijavításra köteles személlyel. Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

14. Előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

A Szolgáltatást bármely természetes és jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti, aki, vagy amely:

- a Szolgáltató felé igénybejelentéssel él,
- a bejelentett Szolgáltatási Hely a Szolgáltató helyi Központjának hatósugarában van,
- a bejelentett Szolgáltatási Helyen a végberendezés csatlakoztatásának műszaki feltételei rendelkezésre állnak, illetőleg megteremthetők,
- elfogadja az Általános Szerződési Feltételekben rögzítetteket és egyéni Előfizetői Szerződést köt a Szolgáltatóval, melyben megadja a szükséges adatkezelési felhatalmazásokat,
- a Szolgáltatás Kezdési Időpontjában befizeti az Belépési Díjat és az első Havi Előfizetési Díjat.

Az eszközöket Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, esetleg bérlő,

15. Adatkezelés, adatbiztonság

15.1 Az Előfizetők adatainak kezelése

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

Irányadó jogszabályok:

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;

-
Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM. rendelet;

15.2 Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul, vagy ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag az előfizetői szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségei az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben ismertetett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

A Szolgáltatónak az Előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen fejezettől eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Hírközlési Hatóság részére a 2003. évi C. törvény 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

15.2.1 Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztató a következő adatokat tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a Szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

15.2.2 Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató továbbá az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfél szolgálaton van kifüggesztve.

15.2.3 Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltatás nyújtása körében az Előfizetőkre vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a Szolgáltató által készített Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza, amelyet a Szolgáltató kifüggeszt az ügyfélszolgálaton.

15.2.4 Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az előfizetői szerződés 6.1.1 pontban meghatározott kötelező elemei, b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma, e) a hívó és a hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- f) a Szolgáltatás dátuma,
- g) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pont szerinti adatok az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-h) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő 6 (hat) hónapig, illetőleg a díjtarozás 13.1 pont szerinti elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A fenti adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizetők tájékoztatását végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

15.2.5 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatait, marketing, illetve egyéb tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából Szolgáltató az adatvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán, bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

15.3. Közös adatállomány (Fekete lista)

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából az Eht. 158. §. (1). bek. alapján jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 157. §. alapján jogszerűen kezelhető adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht. 158. § (3) bek. szerint az Eht. 118.§.(4). bek-ben foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 16/2003. (XII.27.) IHM. rendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben az igénylőt tájékoztatja adatainak kezeléséről és arról, hogy:

- a. a kezelt adatok mely esetekben és mely távközlési szolgáltatónak adhatóak át;
- b. ezen adatok alapján a távközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c. milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- d. a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Előfizetőt a fenti adatokban bekövetkezett változásokról.

15.4 Az Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni. A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseinek érvényesítéséhez, szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Általános Szerződési Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit.

15.4.1 Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárát hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mai/ cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, erről a tényről az előfizetői szerződésben nyilatkozhat.

Nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát.

15.5 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni, Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a) a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- b) az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c) a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- d) a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e) az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről; az előre tervezett

üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki. Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

15.5 Az Előfizető forgalmának figyelése

Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybevett adatforgalom, illetve lebonyolított forgalom mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató

ezen adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése, így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében használhatja fel.

16. Az Előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendje

16.1. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokért előfizetési és egyéb díjakat köteles fizetni a 16.3. pontban meghatározottak szerinti bontásban. A Szolgáltatás jellege /időkorlátozás nélküli elérhetőség!/ miatt kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások alkalmazására nem kerül sor.

Előfizető az előfizetési és egyéb díjakat számla ellenében fizeti be. Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálattól, megfelelő azonosítása után munkaidőben felvilágosítást kérhet. A Szolgáltatás igénybevételéért az előfizető a jelen szerződés rendelkezései szerint köteles a meghatározott díjakat megfizetni. A Díjak tartalmazzák a frekvenciahasználati és minőség-felügyeleti díjakat is.

Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató módosítja.

Jogi személyiséggel rendelkező és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok késedelmes fizetése esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamat-számítás mellett, míg az egyéni Előfizető késedelmes fizetés esetén 20 % késedelmi kamatot köteles megfizetni. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül. Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

16.2. Díjfizetés díj módosítása esetén

Szolgáltató jogosult a Díjszabást módosítani. Ilyen esetben a módosított Díj legkorábban a közzétételtől számított 30 nap elteltével lép érvénybe Amennyiben Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 30 napon belül nem fogadja el, az esetben jogosult az előfizetői szerződést felmondani. Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

16.3. Díjak

A szolgáltatás díja egyszeri és havi díjtételeken alapul. Az egyszeri díjat egyszer kell megfizetni a szolgáltatás megkezdését követő első havi díjat is tartalmazó számlával együtt. A havi díjat a szolgáltatás időtartama alatt havonta kell megfizetni.

A Szolgáltatás igénybevételéért az igénybevevő egyéni előfizető az alábbi díjakat köteles fizetni:

Normál csomag:

A) Határozatlan idejű szerződés esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	22,000 Ft	6,000 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	22,000 Ft	8,000 Ft
Cégek, közületek részére	22,000 Ft	8,000 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 512/64 kbit/s maximum: 4096/256 kbit/s

B) 1 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	14,000 Ft	4,000 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	14,000 Ft	5,500 Ft
Cégek, közületek részére	14,000 Ft	8,000 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 512/64 kbit/s maximum: 4096/256 kbit/s

2 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	8,000 Ft	4,000 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	8,000 Ft	5,000 Ft
Cégek, közületek részére	8,000 Ft	8,000 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 512/64 kbit/s maximum: 4096/256 kbit/s

C) 3 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	4,000 Ft	4,000 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	4,000 Ft	4,500 Ft
Cégek, közületek részére	4,000 Ft	8,000 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 512/64 kbit/s maximum: 4096/256 kbit/s

D) 4 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	0 Ft	4,000 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	0 Ft	4,000 Ft
Cégek, közületek részére	0 Ft	8,000 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 512/64 kbit/s maximum: 4096/256 kbit/s

Mini csomag:

A) 1 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	20,000 Ft	2,240 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	20,000 Ft	2,240 Ft
Cégek, közületek részére	20,000 Ft	2,240 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 256/64 kbit/s maximum: 512/128 kbit/s

B) 2 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	16,000 Ft	2,240 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	16,000 Ft	2,240 Ft
Cégek, közületek részére	16,000 Ft	2,240 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 256/64 kbit/s maximum: 512/128 kbit/s

C) 3 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	12,000 Ft	2,240 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	12,000 Ft	2,240 Ft
Cégek, közületek részére	12,000 Ft	2,240 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 256/64 kbit/s maximum: 512/128 kbit/s

D) 4 éves hűségnyilatkozat esetén

Szolgáltatás típus	Belépési díj (nettó)	Havi díj (nettó)
Lakóközösségek részére (pl. társasházak, lakásszövetkezetek, stb.) ethernet hálózaton	8,000 Ft	2,240 Ft
Egyedi kiépítés (pl. családi házak)	8,000 Ft	2,240 Ft
Cégek, közületek részére	8,000 Ft	2,240 Ft

Sebesség (letöltés/feltöltés) garantált: 256/64 kbit/s maximum: 512/128 kbit/s

16.7. Számlázás, a számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlák havi rendszerességgel készülnek. A fizetési határidő: a számla kézhezvételétől számított tíz nap. A számlák elkészítésük napján kerülnek postázásra az alábbiak szerint:

- Egyszeri díjak: Az egyszeri díjakat Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki.
- Hozzáférisi díjak (havi alapidíjak és átalánydíjak): A folyó havi alap-, vagy átalánydíjakat Szolgáltató az előző hónapban vagy a folyó hónap elején számlázza ki.

16.8. Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy bármely más esetben írásban kérheti, hogy az előfizetési díjat meghatározott időszakokban előre fizethesse meg. Előre fizetés esetén a legrövidebb díjfizetési időszak egy negyedév. /három hónap/ Ilyen esetekben az előrefizetett díjról, annak teljes összege szerint történik a számla kiállítása. Az előfizetés időszaka alatt bekövetkező szerződésmegszűnés esetében az elszámolásra a korábbi pontokban foglalt szabályok alkalmazandók.

17. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás szabályai

A szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges

18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma:

- Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala, Szegedi Igazgatóság
6721 Szeged Csongrádi sgt. 15. Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 689.
Telefon: 06-62-568-300
- Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala
1575, Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06-1-4577-141, Fax: 06-1-4577-105
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet
1088 Budapest, József krt. 6.
Tel:459-4800
- Kecskeméti Városi Bíróság
6000 Kecskemét, Rákóczi u. 17-19.
Tel: 76/481-235

19. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.

A általános szerződési feltételek az ügyfélszolgálaton megtekinthetők, arról másolat kérhető, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról a telefonon működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az általános szerződési feltételek esetleges módosításáról a Szolgáltató minden Előfizetőjét értesíti.

A szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tesz eleget:

- a) elektronikus levélben;
- b) egyéb távközlési úton,

A Szolgáltató az információs rendszer használatáról az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételekor tájékoztatja.

Budapest, 2011. 09. 01.