

Általános Szerződési Feltételek

Módosításokkal egybekötött egységes szerkezetbe foglalva: **2012. május 1.**

A szolgáltatás megnevezése: internet szolgáltatás
A szolgáltatás területét a
„**Szolgáltatás területei**”
melléklet tartalmazza

Tartalomjegyzék

1 - A szolgáltató neve, címe.....	5
1.1 - Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei.....	5
1.2 - A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás).....	5
2 - A szolgáltató által nyújtott e-fizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
2.1 - Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybe vételük módja.....	5
2.1.1 - E-mail postafiók szolgáltatás.....	5
2.1.2 - E-mailek központi vírusellenőrzése.....	6
2.1.3 - Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése.....	6
2.1.4 - Webtárhely.....	6
3 - Az e-fizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az e-fizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	7
3.1 - Az e-fizetői szerződéskötés formái és eljárási szabályai.....	7
3.2 - Szerződéskötés.....	8
3.3 - Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése.....	8
3.4 - A szerződés hatálya.....	8
3.5 - A szolgáltatás időbeli korlátozása.....	8
3.5.1 - Alkalmi szolgáltatás.....	8
3.6 - A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	9
3.6.1 - Szolgáltató csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgált.	9
3.6.2 - A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	9
4 - Az e-fizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).....	9
5 - A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	9
5.1 - Szolgáltatásminőség meghatározása.....	9
5.2 - A hálózat minősége az Internet hozzáférési ponton.....	9
5.3 - A meg nem felelés igazolása az e-fizető részéről.....	10
5.3.1 - A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége.....	10
6 - Az e-fizetői szerződés megkötéséhez szükséges e-fizetői adatok listája, az e-fizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	10
6.1 - Az E-fizető nyilvántartása.....	11
7 - Az e-fizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az e-fizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	11
7.1 - Az e-fizetői szerződés módosítása.....	11
7.1.1 - Változás az igényelt adataiban.....	12
7.1.2 - A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása.....	12
7.1.3 - Számlázási cím módosítása.....	12
7.1.4 - A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások.....	12
7.1.5 - Változás az e-fizető adataiban vagy azok kezelésében.....	13
7.2 - Az e-fizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az e-fizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	13
7.2.1 - A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei.....	13
8 - Az e-fizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az e-fizető által indított vagy az e-fizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az e-fizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei. A szolgáltatás korlátozásának feltételei.....	13
8.1 - Az E-fizető forgalmának megfigyelése.....	14

9 - Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	14
9.1 - A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	14
9.2 - A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	14
9.3 - Határozott idejű szerződés megszűnése.....	15
9.4 - A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	15
9.5 - A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....	16
10 - A hibabejelentés elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	16
10.1 - Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentést) eljárási rendje.....	16
10.2 - Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára.....	16
10.3 - Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén.....	16
11 - Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	16
11.1 - Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....	16
11.2 - A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről.....	17
12 - Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	17
12.1 - A használat átengedése más részére.....	17
12.2 - Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei.....	17
12.3 - A hozzáférés jogosulatlan átengedése.....	17
12.4 - A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	17
12.5 - Felelősség a szerződésen kívül okozott kárért.....	17
12.6 - Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése.....	17
12.7 - Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés.....	18
12.8 - Kötbér.....	18
12.9 - Az előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	18
12.10 - Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat.....	19
12.11 - Számlareklamáció.....	19
12.12 - A szolgáltató kötelezettsége téves számlázás esetén.....	20
12.13 - Kártérítés.....	20
12.14 - Vis major.....	20
13 - Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....	20
13.1 - Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása.....	20
13.2 - A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	21
13.3 - Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai.....	21
14 - Adatkezelés, adatbiztonság.....	22
14.1 - Általános rendelkezések.....	22
14.2 - Betekintési jog.....	22
14.3 - Távközlési titoktartás.....	23
14.4 - Adatszolgáltatás az Előfizető számára.....	23
14.5 - Szolgáltató által nyilvántartott adatok megőrzése.....	23
15 - Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	23
15.1 - A díjazás és a számlázás alapelvei.....	23
15.2 - Szolgáltatási díjak, kedvezmények.....	24
15.3 - A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	24
15.4 - Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje.....	24
15.5 - A számlatartalom internet szolgáltatáshoz kapcsolódó minimális elemei.....	24
15.6 - Fizetési módok.....	24
15.7 - A számla kiegyenlítésének határideje.....	24

15.8 - A késedelmi kamat számításának módja	24
15.8.1 - Egyéni elfizető esetében.....	24
15.8.2 - Üzleti/intézményi elfizetők esetében.....	25
16 - Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	25
17 - Értesítések	25
18 - Elévülés	25
19 - Vegyes rendelkezések.....	25
19.1 - Az elfizetők tájékoztatása.....	25
19.1.1 - Közzététel.....	25
19.1.2 - Értesítés.....	26
19.2 - A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	26
20 - Mellékletek.....	27
20.1 - 1. számú melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentés elérhetőségei.....	27
20.2 - 2. számú melléklet: Szolgáltatási célértékek, minőségi mutatók.....	27
20.3 - 3. számú melléklet: Szolgáltatás területei.....	27
20.4 - 4. számú melléklet: Elfizetői díjak, kedvezmények.....	27
20.5 - 5. számú melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat.....	27

1 A szolgáltató neve, címe.

1.1 Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei

iPlus Magyarország Kft.
Adószáma : 23855760-2-18
Székhely : 9542 Boba, Berzsényi u. 2/1.
Telephely : 9542 Boba, Berzsényi u. 2/1.

1.2 A Szolgáltató hibabejelentés és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás)

Lásd az **1. számú** mellékletben.

2 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.

Internet szolgáltatás : Statisztikai jelzés szám 64.20.18.0

A szolgáltatás: Internet hozzáférés biztosítása WIFI hálózaton (szórt spektrumú mikrohullámú rádiós – DSSS - átvitel), illetve a hozzáféréseken keresztül e-mail szolgáltatás. Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben a szolgáltató berendezésének interfésze. Ezzel ahhoz a távközlési hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az előfizetői berendezés valamelyik távközlési hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, elérje a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot. A hozzáféréshez a szolgáltató a mindenkor aktuális árlista alapján biztosítja DOMAIN név regisztrációt , IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat. Előfizetőnek lehetősége nyílik az internet alkalmazásainak igénybevételére, úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, NEWS, IRC, CHAT.

2.1 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybe vételük módja.

Szolgáltató az internethez kapcsolódóan az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja: (A szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek – a továbbiakban ÁSZF - jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.)

- WWW szerver üzemeltetése szerződés alapján
- Szolgáltató belső hálózatán felhasználói WWW szerver elhelyezése
- Virtuális WWW szerver üzemeltetés
- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás

2.1.1 E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább 6 hónapig elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát 5 hónapig elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követően nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló 5 hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

2.1.2 E-mailek központi vírusellenőrzése

A Szolgáltató központilag üzemeltet vírusszűrőt, annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra

kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

2.1.3 Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik. A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ.

2.1.4 Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.

Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

23855760-2-18

A Szolgáltató külön nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha azonban a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követően három napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követően 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az Előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató az Előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően eltávolítása miatt érik.

3 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.

3.1 Az előfizetői szerződéskötés formái és eljárási szabályai

Szerződéskötés: A szolgáltatás igénybevételére az iPlus – a továbbiakban szolgáltató – és az igénylő – az egyedi előfizetői szerződés megkötése után előfizető – között, a szolgáltató az ASZF jogi feltételei, valamint az előfizető megrendelése alapján írásbeli előfizetői szerződés. A szerződéskötésre az előfizető által a szolgáltató részére eljuttatott megrendelése alapján kerül sor. Igénylő megrendelésében legalább a következő adatokat köteles megadni a szolgáltató részére:

- előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe
- előfizető minőségére vonatkozó nyilatkozat (egyéni, nem egyéni)
- a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása
- az igénybejelentés helye, időpontja

Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénylő megrendelése nem megfelelő, az esetben a szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül, a határidő megjelölésével felhívja az előfizetőt a megrendelés kiegészítésére.

Amennyiben előfizető ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a nyilvántartásból törölni lehet. Ha szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, az esetben a megrendelés beérkezését követő 30 napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Az egyedi előfizetői szerződés – mint közcélú távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés megkötésére szolgáltatót az alább felsorolt kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli.

Nem terheli szerződéskötési kötelezettség a szolgáltatót, ha az igénylőnek:

- szolgáltatóval szemben a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- a korábbi egyedi előfizetői szerződést szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül mondta fel.

Az igénylő előfizetői szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, ajánlata a nyilvántartásból törölhető. Az egyedi előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor szolgáltató kézhez veszi az igénylő által is aláírt szerződést. Díjfizetés az igénybe vett szolgáltatás alapján történik. Az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követően az igénylő előfizetővé válik.

Az előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető a előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatát kizárólag írásban postai úton kézbesített levélben vonhatja vissza, módosíthatja.

3.2 Szerződéskötés

Szerződéskötés a szolgáltató telephelyén személyesen, levélben vagy telefaxon keresztül bonyolítható le. A felhasználó adatai, a kapcsolat és az előfizetés típusa, a felhasználó azonosítója a szerződés részét képező Igénylőlapon kerül rögzítésre. Az előfizetői szerződés kötelező minimális elemeit a 249/2001.(XII.18.) Korm. rendelet határozza meg. A fentiekben túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat az előfizetői szerződés. Az előfizetői szerződést kizárólag írásban lehet érvényesen megkötni. Az üzleti/intézményi előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult. Az egyedi előfizetői szerződést az előfizetőnek, vagy képviselőjének kell aláírnia. A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezeti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető kérelmére betekinhet.

3.3 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követően, legkésőbb **3 munkanapon** belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a szolgáltatást megindítani, azaz

megteremteni a lehetőséget a szolgáltatás igénybevételére. Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az ÁSZF-ben, illetve a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az előfizető szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- a felek a szolgáltatás – hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg,
- az előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő, más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás,
- az előfizető nem adja meg szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az előfizető a megrendelését az előfizetői szerződés aláírását követően a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörben felmerülő feltételeket (pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele) nem teljesíti, hátráltatva a szolgáltatás üzembe helyezését, szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az előfizető köteles a szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatosan felmerült költségeit megtéríteni.

3.4 A szerződés hatálya

Az egyedi előfizetői szerződés amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, a 3. számú „**Szolgáltatási területek**” mellékletben felsorolt térségen belül, mindenkor feltételezve a szolgáltató részéről a szolgáltatás érvényes bejelentésének és nyilvántartásba vételének meglétét. A szerződés hatálya független attól, hogy előfizető a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem.

3.5 A szolgáltatás időbeli korlátozása

3.5.1 Alkalmi szolgáltatás

Szolgáltató és előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az egyedi előfizetői szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre. Ebben az esetben a felek a szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az alkalmi szolgáltatás maximum 6 hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi szolgáltatás esetén a szolgáltatásért járó ellenértéket és a fizetési feltételeket a felek az alkalmi szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban egyidejűleg rögzítik.

3.6 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel és – szükség esetén - távközlési szolgáltatással. A szolgáltatások a 3. számú „**Szolgáltatási területek**” mellékletben felsorolt térségen belül vehetők igénybe:

A szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

Az internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések, eszközök nem képezik az előfizetői szerződés tárgyát. Kivétel a szolgáltatási ponton kiépített RLAN eszközt/eszközöket.

3.6.1 Szolgáltató csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgált.

A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató weblapján folyamatosan elérhető.

3.6.2 A szolgáltatás elérhetősege más hálózatokból

Szolgáltató mind a hazai, mind a külföldi hálózatokkal kapcsolatban van, a velük való kapcsolatban szűrést nem alkalmaz.

4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).

Az Előfizető hozzáférési pontján a szolgáltatás megfelelő, ha az előfizetői végberendezés által elérhető sebességgel (WIFI eszköznél min. 512Kbps) a kapcsolat létrejön, és az elektronikus levelek továbbítása a kapcsolaton keresztül megtörténik.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF-ben foglalt minőségi

követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az internet szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembevételével: 98,5 %.

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

5.1 Szolgáltatásminőség meghatározása

A szolgáltatásminőség a szolgáltatási képességeknek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát meghatározza. Az adathálózati (Internet) szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési pontokon a jogszabályokban, így különösen a hatályos szabványokban meghatározott minőségi követelményeknek és a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak kell megfelelnie. A szolgáltatási célértékek, minőségi mutatók táblázatos adata a 21.1 pontban található.

5.2 A hálózat minősége az Internet hozzáférési ponton

A szolgáltató vállalja, hogy saját hálózatában a TCP adatcsomagok továbbítási ideje az esetek 95%-ban nem haladja meg a 500 ms határértéket, a vonalkapacitásokat ennek megfelelően bővíti. Teljesülését a szolgáltató felügyeleti rendszer adatainak kiértékelésével biztosítja. A mérés 5 percenként küldött 64 byte-os PING válaszüzenet alapján.

- Az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő elérés rendelkezésre állása 98,5%. Az IP csomagkapcsolt technológiából adódóan a felmerülő bűnhibákat kiküszöbölő (automatikusan javítja). **Az előfizetői hozzáférési ponton a garantált letöltési és feltöltési sebesség értéke 512Kbit/s / 512 Kbit/s az idő 90%-ban.**
- Az SMTP/POP3/IMAP szolgáltatás rendelkezésre állása: 99.5%, mérése az adott szolgáltatási porthoz történő kapcsolatkiépítéssel történik.
- WWW szerver szolgáltatás rendelkezésre állása: 99.5%, mérése a 80-as szolgáltatási porthoz történő kapcsolatfelvételek számából történik.

5.3 A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzéknyelvben rögzített véleményét (mérési eredmények) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

5.3.1 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

A szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szerződés hatályba lépésétől számított 3 munkanapon belül teszi lehetővé. A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató munkaidőben hibabejelentő szolgálatokat, munkaidőn kívül üzenetrögzítést m ködtet. Az előfizető vagy az általa felkért személy hibás teljesítés esetén bejelentést tehet a szolgáltató által kijelölt telefonszámon. Amennyiben a bejelentést hétfőig, vagy munkaszüneti napon tették, a bejelentést a hiba-elhárítási idő szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a következő munkanapon történt volna. (A hétfőig péntek 18 órától hétfő 8 óráig tart, munkaszüneti napnak a Magyar Közlönyben kihirdetett állami és fizetett ünnepnapok számítanak.)

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele előfizető köteles a Szolgáltatóval a hiba elhárításában közreműködni, szükség esetén a tulajdonában levő végberendezéshez való hozzáférést biztosítani.

Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, felhasználójának) tennie kell, hogy **előzetes értesítés alapján** a közcélú távközlési szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

A szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

6 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.

Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az előfizetőtől. Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani.

Ezen adatok az egyedi előfizető szerződésnek kötelező tartalmi elemei:

- név
- lakóhely vagy tartózkodási hely
- a szerződésben felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok (személyi igazolvány száma, levelezési címe)

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi előfizető esetén:

- cégszerű megnevezés
- székhely (telephely)
- bankszámlaszám
- adószám
- képviselő neve, címe, telefonszáma

Mindkét előfizetői kategóriában:

- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye
- belépési díj mértékére, megfizetésére- és visszafizetésére vonatkozó feltételek
- díjkiegyenlítés módja
- előfizetői azonosítási száma, felhasználó neve, jelszava
- Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírás, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és tervezett állapot szerint.
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- igényelt kiegészítő szolgáltatások részletes műszaki specifikációja
- a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése
- az általános szerződési feltételekkel való eltérések
- értesítési cím

Az ÁSZF az egyedi előfizetői szerződés illetve a szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton vagy előfizető kérésére faxon illetve hagyományos postai úton. Amennyiben szükséges illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak oly módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomásszerzése illetve átvétele bizonyítható legyen. Így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

6.1 Az Előfizető nyilvántartása

Előfizető a szerződés aláírásával és az adatlap kitöltésével hozzájárul az azokon szereplő adatok szolgáltató által történő számítógépes rögzítéséhez és nyilvántartásához az adatkezelési szabályok betartásával és azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt időtartamig megőrzi.

7 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, 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 előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosítására a szolgáltató telephelyén személyesen vagy levélben (írásban) van lehetőség a következő esetekben:

- A fizetési mód és feltételek módosítása.
- A szolgáltatás típusának módosítása.
- Új szolgáltatások igénybevétele.

Szolgáltató a szerződés módosítását kezdeményezi a következő esetekben, írásban történő értesítés útján:

7.1.1 Változás az igénylő adataiban

Előfizető köteles az egyedi előfizetői szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul – változás bekövetkezését maximum 5 munkanapon belül – bejelenteni szolgáltató részére. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt szolgáltatót hátrány éri, az felmondási

okul szolgálhat a szolgáltató részére. Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Az igénylő adataiban bekövetkező változásokat írásos bejelentés (levél vagy telefax) alapján Szolgáltató számítógépes nyilvántartásában regisztrálja, a módosító dokumentumot az igénylő adatlapjához csatolja.

7.1.2 A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása

Előfizető írásbeli kérelmére a szolgáltató a szolgáltatás helyének illetve felhasználónevének megváltoztatására irányuló kérelemnek, annak kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya, úgymint:

- A megváltoztatni kért felhasználói név már foglalt, azt más használja.
- Az új címen a szolgáltatás műszaki feltételei nem biztosítottak.

7.1.3 Számlázási cím módosítása

Előfizető írásbeli kérelmére, a szolgáltató a számlázási cím megváltoztatására irányuló kérelemnek, annak kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül eleget tesz.

7.1.4 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a jelen pontban meghatározott kivételekkel kizárólag a szerződő felek kölcsönös írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítását bármely fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződés módosítása másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

A Szolgáltató műszaki fejlesztések, jogszabályváltozások stb. esetén jogosult az ÁSZF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányba befolyásolja. Szolgáltató a szolgáltatás körében bekövetkező jelentős változásokról legalább **30 nappal** előre köteles tájékoztatni előfizetőt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő **8 napon** belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott árakat a szolgáltatás által megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció alapul vételével gazdaságilag indokolt mértékben módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban a közlemény megjelenésétől számított 30. napon léphetnek életbe. A szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a szolgáltató köteles minden előfizető számára elérhető módon közzétenni, így különösen ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, weblapján jelezni és erről e-mail formájában tájékoztatni az előfizetőt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, előfizető az értesítéstől számított **8 napon** belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

A szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

7.1.5 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Előfizető köteles az egyedi előfizetői szerződésben nyilvántartott bármely adatának megváltozását szolgáltatóval közölni. Szolgáltató az adatkezelésben beálló valamennyi változásról – így különösen új adat nyilvántartása esetén – a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az előfizetőt.

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen jogutódlás következtében változás következik be. Ebben az esetben az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésre.

7.2 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.

7.2.1 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

Előfizető írásbeli kérelmére lehetőség van a szolgáltatás szüneteltetésére határozott vagy határozatlan időre, de évente maximum 3 hónapra. Előfizető rendelkezése alapján a határozott időre kért szüneteltetés a határozott idő lejártával ér véget.

Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles megfizetni. A szünetelés időtartamára előfizető nem fizet díjat, de köteles megtéríteni a szolgáltató esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak e miatti szüneteltetéséből fakadnak. Ebben az esetben az előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt maximum 1 évig fenntartja. A szolgáltató által kezdeményezett előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- 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 haladja meg. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a szüneteltetést megelőzően legalább **15 nappal** korábban elzeteresen értesíteni.
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) miatt
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályokban előírt módon.
- A szolgáltató érdekkörében tartozó ok miatti szolgáltatás szüneteltetése - ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást - ,
- vagy a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik,

A szüneteltetés alatt az előfizető a szüneteltetés 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.

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

A szolgáltató korlátozhatja az előfizetői szolgáltatás, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű használatát, vagy biztonságát, vagy az előfizető a szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére a szolgáltatást továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató akkor is jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizetőnek **30** napon túli, lejárt díjtartozása van. A szolgáltató jogosult a lejárt határidejű díjtartozás tényéről és értékéről a szolgáltatás igénybevételekor elektronikus figyelmeztető információt megjeleníteni, melynek időtartama nem haladhatja meg a 30 másodpercet.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha korlátozás indoka megszűnt. Ebben az esetben a szolgáltatás korlátozásának és feloldásának költségei az előfizetőt terhelik.

8.1 Az Előfizető forgalmának megfigyelése

Szolgáltató jogosult az előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére, illetve ezek adatainak nyilvántartására. Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése – így különösen a számlázás és követelések behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében használhatja fel. Az előfizető jogosult ezekbe az adatokba – előzetes értesítés mellett – betekinteni, melyért a szolgáltató díjat nem számolhat fel.

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

9.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Előfizető jogosult a határozatlan idejű egyedi előfizetői szerződést bármikor indoklás kötelezettség nélkül **15 nappal** felmondási idővel írásban felmondani. A felmondást mindenkor legalább ajánlott levélpostai küldeményként, faxon vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a másik fél részére. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

9.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje **60 nap**. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- A felmondás indokát
- A felmondási időt

- A felmondási idő lejártának napját

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződészegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződészegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje **60 nap**, kivéve, ha a szolgáltató az előfizetőt a felmondást megelőzően – **legalább 15 napos határidővel** – írásban értesítette a felmondásról amennyiben :

- Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződészegést a szolgáltató írásbeli értesítését követően sem szünteti meg,
- Az előfizető a szolgáltató írásbeli figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze
- Az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató írásbeli figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- A szolgáltatáshoz használt berendezést vagy a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően használja, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését,
- Az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetve e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- Megsérti a számítógép-hálózatok használatának etikai szabályait, mint pl.:
- Megkísérli illetéktelenül használni a hálózat erőforrásait
- Megzavarja a hálózat normál működését
- Olyan tevékenységet folytat, amely az emberi, adatátviteli és számítógépes erőforrásokat pazarolja
- Más felhasználó személyiségi jogait sérti
- Kéretlen vagy hamis leveleket terjeszt
- Terjeszt vagy publikál a mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közérkölcst sértő képet, szöveget, jelképet

A szolgáltató az előfizetői szerződést **45 napos** felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a szolgáltató írásbeli értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását köteles az előfizetővel közölni közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti, elektronikus levélben, vagy faxon, illetve az értesítendő előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - az előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg.

Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), haladéktalanul értesíteni.

9.3 Határozott idejű szerződés megszűnése

Amennyiben a felek között a jelen ÁSZF alapján alkalmi szolgáltatásra vonatkozó szerződés jön létre, a szerződés automatikusan megszűnik a meghatározott idő lejártával vagy az alábbi esetekben:

- a felek között megegyezéssel
- bármelyik fél az ÁSZF szerint rendkívüli felmondással felmondja

- elfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik
- szolgáltató jogutód nélkül megszűnik

A meghatározott időre kötött szolgáltatás megszűnése esetén szolgáltató az egyedi elfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatási idő végeztéig számított 15 napon belül köteles elszámolni az elfizetővel, és részére a szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

9.4 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött egyedi elfizetői szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik
- bármelyik fél az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja
- elfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik
- szolgáltató jogutód nélkül megszűnik
- szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 hónapig nem tudja biztosítani

A határozatlan időre kötött szolgáltatás megszűnése esetén a szolgáltató az egyedi elfizetői szerződés megszűnésének napjától számított 15 napon belül köteles elszámolni elfizetővel és részére a szolgáltatás ellenértékéről szóló számlát megküldeni.

9.5 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között egyedi elfizetői szerződés bármely okból megszűnik, ez esetben szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 napon belül köteles elszámolni elfizetővel, amely elszámolás keretében a szolgáltatások még hátralévő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi elfizetőnek, illetve amennyiben elfizető a szolgáltatás díját átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette, az esetben a túlfizetés összegét köteles visszafizetni elfizető részére. Abban az esetben, ha az egyedi elfizetői szerződés megszűnésére az elfizető díjfizetésének elmaradása miatt kerül sor, abban az esetben szolgáltató az elfizető esetleges előre fizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

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

10.1 Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

Az ügyfélszolgálat, valamint a hibabejelentő nyitva tartását, valamint elérhetőségét lásd a **10. számú** mellékleten.

Hibabejelentés esetén azonosítás céljából az ügyfélnek meg kell adnia a felhasználói nevét, szükség esetén a hozzáférési azonosítóját.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatoló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. Ennek érdekében a szolgáltató ún. „**Call center**”-t üzemeltet, mely minden bejövő és kimenő hívást rögzít. Az ügyfél a telefonon történt bejelentkezésekor tájékoztatást kap a hangrögzítés tényéről!

A szolgáltatónak a hibabejelentést az elfizető felé vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- Az elfizető nevét
- Elfizetői azonosítóját
- A bejelentett hibajelenséget
- A hibabejelentés dátumát, időpontját
- A hiba okát
- A hiba elhárításának módját és időpontját
- Az elfizető értesítésének módját és időpontját

10.2 Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára

Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított **12 órán belül** megkezdi a hiba elhárítását és **48 órán** belül elvégzi.

10.3 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót, és az elfizetőt értesíti, valamint nyilvántartásba veszi.

11 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

11.1 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. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

A szolgáltató vállalja, hogy az ügyfélszolgálatra érkező telefonos bejelentkezéseket a kijelölt időhatáron belül 100 % -ban fogadja az esetek 80%-ban.

11.2 A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről

Nem megfelelő szolgáltatás esetén a szolgáltató az ügyfél hozzáférési pontján ellenőrzi a működési paramétereket. Amennyiben ezek nem megfelelőek, a hibás működést írásban igazolja.

Amennyiben az előfizető meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a szolgáltató nem ért egyet, az előfizető a területileg illetékes hírközlési felügyeletet, vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredmények) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

12 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.

12.1 A használat átengedése más részére

Magánszemély előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy előfizető esetén a társaság alkalmazottai által jogosult a szolgáltatás igénybe venni. Előfizető a szolgáltatás igénybevételét szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül át nem engedhet.

A jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi egyedi előfizető szerződés megkötésekor köteles megjelölni azokat a személyeket, akik a szolgáltatás igénybevételére jogosultak. Természetes személy előfizetése esetén az előfizető kizárólag közeli hozzátartozói számára engedheti át a szolgáltatás igénybevételét.

Előfizető szolgáltató által a részére átadott a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói nevet illetve jelszót köteles titokban tartani, azt harmadik személynek figyelemmel jelen pont rendelkezéseire nem adhatja át.

12.2 Közcéli távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

A szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített internet szolgáltatás viszonteladásához.

12.3 A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az internet szolgáltatást harmadik félnek átengedni csak a szolgáltató engedélyével, új előfizetői szerződés megkötése mellett lehet.

12.4 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató az internet szolgáltatáshoz kapcsolódóan tudakozó szolgáltatást nem üzemeltet.

12.5 Felelősség a szerződésen kívül okozott kárért

Ebben a fejezetben ismertetett speciális kártérítési, felelősségi szabályok nem vonatkoznak a szerződésen kívül okozott kárért fennálló felelősségre. Szerződésen kívül okozott kár esetében - a Polgári törvénykönyv IV. Rész. II. Címében foglaltaknak megfelelően - a kártérítés általános szabályai szerint kell eljárni.

12.6 Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

Szolgáltató köteles a szolgáltatást a szerződésben meghatározott határidővel megkezdeni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy előfizető a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

A szolgáltató felelőssége az Internet szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a fellépő hibákat a lehető legrövidebb időn belül, minden rendelkezésére álló eszköz felhasználásával elhárítja. A szolgáltató kizárja a nem saját hálózaton bekövetkezett hibás működés miatti kártérítési kötelezettséget.

Szolgáltató számítógépes nyilvántartást vezet az ügyfelek számlatartozásairól, azt napi gyakorisággal nyilvántartja. A nyilvántartás rá vonatkozó adatai minden ügyfél a szolgáltató hivatalos honlapján és az ügyfélszolgálatnál lekérdezheti és ellenőrizheti.

12.7 Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés

Hibás teljesítésnek kell tekinteni, ha a szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja.

A szolgáltató a Ptk. Vonatkozó szabályozása alapján mindent megtesz a szerződés tárgyát képező szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörén kívül eső szolgáltatás meghibásodásból, vagy elégtelenségből adódnak.

Amennyiben az előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történik a szolgáltató hibás teljesítése, úgy az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Az előfizető köteles a havi díjat és a változó díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítetteknek megfelelően megfizetni.

A szolgáltató nem felel a szolgáltatás késedelmes teljesítéséért, ha az, az előfizető érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be, különös tekintettel arra, ha az előfizető nem biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát a szerződés időtartama alatt, nem a szolgáltató által előírt specifikációjú eszközzel kívánja igénybe venni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást.

A szolgáltató szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére előírt határidő az előfizető késedelmének időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

A szolgáltató kizárja a nem a saját hálózaton keletkezett adatvesztésből eredő károkért való felelősséget.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

12.8 Kötbér

A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy a műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az ÁSZF alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján az 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.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie

A felsorolt kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn. A kötbér akkor is jár az előfizetőnek, ha kára nem merült fel.

12.9 Az előfizető felelőssége, szerződésszegése

Az előfizető felel a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett - csak olyan berendezések használhatók, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó (5/2004. (IV.13.) IHM) jogszabályban meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit - , nem szabványos, a szolgáltató által előírt technikai specifikációtól eltérő berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás és karbantartás nem megfelelő biztosításából, ill. a szerződésben rögzített kötelezettsége megszegéséből eredő, a szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Szolgáltató a berendezéseinek átmenő adatforgalom tartalmát nem vizsgálja. Előfizető tudomásul

veszi, hogy felelősséggel tartozik minden olyan adat továbbításáért, melynek tartalma a Magyar Köztársaság törvényeibe ütközik.

Amennyiben előfizető a díjfizetési kötelezettségének annak esedékességét követően 15 napon belül nem tesz eleget, úgy szolgáltató köteles írásbeli értesítéssel (értesítés levélben) felszólítani az előfizetőt a hátralék megfizetésére (kamattal). Szolgáltató felszólításban köteles közölni a díjfizetés póthatáridejét a díjtartozás maximum összegének megadásával. Amennyiben az előfizető a díjtartozását a továbbiakban sem egyenlíti ki, a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását korlátozni.

Előfizető a szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem jogosult továbbszolgáltatásra.

Abban az esetben, ha az előfizető nem tartja be az előírásokat, a szolgáltató azonnali hatállyal felmondhat.

12.10 Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

Szolgáltató és ügyfél a szerződésnek megfelelően megállapodnak abban, hogy a vitás kérdéseket egymás között kísérik meg rendezni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyeltséghez, vagy Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez illetve a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak jogorvoslatért.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes hírközlési felügyeletől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

A szolgáltató mindenkor székhelye szerint hatáskörrel rendelkező illetékes városi bíróság jogosult eljárni a szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban.

12.11 Számlareklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjat vitatja, az ellen írásban, a befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a panasz kivizsgálásáról, és **30 napon** belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Amennyiben az előfizető a számla összegét befizetési határidőn belül kifogásolja, úgy a panasz kivizsgálásának idejére a vitatott összeget megfizetni nem köteles. Amennyiben a panaszt a szolgáltató a vizsgálat lezárásával alaptalannak találja, úgy a reklamált összeget előfizető megfizetni köteles. Számlareklamáció esetén a felszámított díj számlálásának és megállapításának helyességét a szolgáltató úgy bizonyítja, ha igazolja, hogy a kifogásolt időszakban a szolgáltatást érintő műszaki hiba nem fordult elő, illetőleg az nem volt hatással a szolgáltatás minőségére.

A szolgáltató abban az esetben találja alaptalannak a számlareklamációt, ha a fentieket, az előfizető által kifogásolt időszakra vonatkozó hibajegyzékkel, javítási jegyzékönyvvel bizonyítja.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a szolgáltatást az előfizető saját felróható magatartása következtében nem, vagy nem megfelelő minőségben tudja igénybe venni, úgy a szolgáltató a reklamációt az előfizető kérelmének elutasításával lezárja.

Ha az előfizető a szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően **30 napon** belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelően, a következő esedékes számlán szereplő összeget, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató - a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérik a megegyezést. Ennek sikertelensége esetén az előfizető bírósághoz fordulhat. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a nem peres vagy peres eljárás jogerős lezárásáig a szolgáltató nem alkalmazhatja a díjtartozásra vonatkozó szabályokat.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre az egy éves elévülési időn belül van lehetősége -, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget köteles visszafizetni az előfizető részére.

12.12 A szolgáltató kötelezettsége téves számlázás esetén

A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat az előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja.

A visszafizetés módja havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

12.13 Kártérítés

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az internet szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás nem-rendelkezésre állása az előfizetőnek/felhasználónak felróható okból következett be úgy az előfizető nem jogosult kártérítésre.

Az adatok és üzenetek továbbítása a szolgáltató nyílt hálózatán és az interneten történik, így a saját hálózatán kívüli adatvesztésért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Igény esetén az egyes üzenetek továbbítási útját ellenőrzi.

12.14 Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak különösen az alábbi esetekben: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében. Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétkes módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak. Ezen esetekben felek a Ptk. vonatkozó szabályozása szerint járnak el.

13 Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.

13.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó (5/2004. (IV.13.) IHM) jogszabályban meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit

13.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

1. A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó végberendezés eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
2. Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.
3. Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.
4. Az előfizető, a szolgáltató tulajdonában lévő szolgáltatás-hozzáférési végberendezés üzemszerű használatát biztosítani kell, abban bekövetkező nem rendeltetésszerű használatából, valamint nem kellő gondoskodásból eredő károkért az eszköz értékével felel.

Amennyiben az előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel.

Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie. A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket az 1. - 4. pontig foglaltaknak megfelelően ellenőrizni.

Ha a szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az előfizetőt felszólítja a hiányosság 30 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívüli való helyezésére. Ennek elmaradása esetén a szolgáltató a előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a szolgáltató a előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket az előfizetői szerződés bármely okból történő megszüntetése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3 Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői végberendezés csatlakozási módtól függően, távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges engedéllyel rendelkező eszköz. Ilyen eszköz lehet, pl.: WIFI kliens, modem és/vagy Ethernet kártya stb.

Szolgáltató kizárólag kereskedelmi forgalomba kapható, forgalomba hozatali engedéllyel rendelkező berendezéseket üzemeltet.

Az WIFI vonali végberendezéseket a szolgáltató biztosítja. Ezen eszközök minden esetben a szolgáltató tulajdona. Az ügyfelek belső hálózatán használt protokoll minden esetben Ethernet. A routerek a szigorúan vett útválasztási funkciók kivül számos monitorozási és biztonsági (authenticáció, hozzáférési listák, címtranszláció stb.) feladatok elvégzésére is alkalmasak lehetnek.

14 Adatkezelés, adatbiztonság.

14.1 Általános rendelkezések

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. számú** melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

A szolgáltató az ügyfélszolgálatán köteles tájékoztatót közzétenni az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell legalább:

- A szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- A személyes adatok tárolásának időtartamát,
- A személyes adatok továbbításának eseteit,
- A személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- Kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- A személyes adat kezelésének célját,

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

- a szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst köteles kinevezni. Köteles a belső adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.

A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni

- Azokról a veszélyekről, amelyek a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- Az előző pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

Ha a szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási

adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

14.2 Betekintési jog

Szolgáltató az előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést előfizetőnek lehetővé tenni. Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag előfizető személyes vagy az általa közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Előfizető személyesen korlátlanul valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

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

A szolgáltató az előfizető adataihoz való hozzáféréseért (betekintési jog) költségeket nem számolhat fel.

14.3 Távközlési titoktartás

A szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé.

A szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közölheti az ügyfélkapcsolati helyen, abban az esetben, ha az előfizető az előfizetői minőségét igazolta, egyéni előfizető esetén személyazonosságot igazoló hivatalos okirattal, üzleti előfizető esetén képviseleti felhatalmazással. A szolgáltató saját belátásától függően az előfizetővel a jelszót ajánlott tértivevényes postai küldemény útján is közölheti. A szolgáltató részéről a jelszó közlése zárt borítékban történik.

Az információ védeltségéért az előfizető tartozik felelősséggel. Az internet szolgáltatáson keresztül továbbított adatok tartalmáért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

14.4 Adatszolgáltatás az Előfizető számára

Szolgáltató adatait, az azokban bekövetkező változásokat a hivatalos weblapján teszi közzé. Minden felhasználó a forgalmi és számlázási adatairól a WWW szerveren online információt kap, amely elérésére azonosítás (bejelentkezés) után van lehetősége. Mindezen információkat a szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül is elérheti a felhasználó.

Az előfizető a magára vonatkozó valamennyi, szolgáltatónál tárolt adatáról tájékoztatást kérhet írásban és személyesen.

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

14.5 Szolgáltató által nyilvántartott adatok megőrzése

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

15 Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.

15.1 A díjazás és a számlázás alapelvei

Az internet szolgáltatások igénybevételéért az előfizető szolgáltatási díjat tartozik fizetni. A szolgáltatási díj szabad áras kategóriába tartozik. A hatósági árformába nem tartozó - szabad

árak - távközlési szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a szolgáltató a tervezett díjváltozás előtt 30 nappal teszi közzé az új díjakat. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az előfizető az új díjakkal nem kíván szerződést kötni, úgy jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondására.

15.2 Szolgáltatási díjak, kedvezmények

Az előfizetői díjak és kedvezmények az ÁSZF **4. számú** mellékletében található, mely elválaszthatatlan részét képezi az Általános Szolgáltatási Feltételeknek.

15.3 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató tárgyhónapokban az esedékes díjakról havonta számlát készít, és az előfizető részére postai úton megküldi. A havi díjak megfizetése a tárgyhónapokban esedékes a számlán feltüntetett határidőben.

15.4 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A számlázás minden hónap 10-ig történik meg. Az elkészített számla tartalmazza az ügyfél által igénybe vett szolgáltatások alapdíját és az előző havi forgalmi díját.

A számla kiegyenlítése - az ügyfél kérése alapján - történhet átutalással, postai csekken illetve az ügyfélszolgálaton személyesen, a számlán megjelölt fizetési határidő betartásával. Amennyiben az előfizető fizetési kötelezettségét nem teljesíti, úgy a mindenkori hatályos jogszabálynak megfelelő késedelmi kamat megfizetésére kötelezhető.

15.5 A számlatartalom internet szolgáltatáshoz kapcsolódó minimális elemei

- Az előfizető neve, címe;
- Internet szolgáltatás havi díja;
- Internet szolgáltatás forgalmi díja;
- A szolgáltatás megnevezése.

A szolgáltató a rendszeres és forgalomhoz kapcsolódó díjakat egymástól elkülönítve jeleníti meg.

15.6 Fizetési módok

Az előfizető számláját készpénzben vagy pénztárcán keresztül rendezheti. Készpénzes fizetési mód választásakor a szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló csekket is tartalmazza. A csekkes fizetési mód esetén a szolgáltató költséget számolhat el.

Pénztárcán keresztüli fizetés történhet:

- az előfizető részéről átutalással,
- az előfizető által adott megbízás alapján pénztárcánál vezetett folyószámláról.

15.7 A számla kiegyenlítésének határideje

A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt 8 nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Ha az előfizető nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen. Amennyiben ezt a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, úgy a fennálló díjtartozás és a késedelmi kamat is érvényben marad. Az előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

15.8 A késedelmi kamat számításának módja

A késedelmi kamat havi összege a fennálló tartozás után a jogszabályokban meghatározott éves késedelmi kamatlábbal kiszámított összeg.

15.8.1 Egyéni előfizető esetében

A késedelmi kamatot az egyéni előfizetők esetében a Polgári Törvénykönyv 301.§-ában foglaltaknak megfelelően kell számítani. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számlát nem fizeti be. Az egyéni előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg után - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. Eszerint az egyéni előfizetőnek a késedelembe esés időpontjától kezdve a ki nem egyenlített számla összege után a mindenkori Ptk. szerinti kamatot kell fizetnie. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí. A fizetendő késedelmi kamat százalékos értéket az érvényben lévő jegybanki alapkamat alapján kell számítani

15.8.2 Üzleti/intézményi előfizetők esetében

A ki nem egyenlített számla összege utáni késedelmi kamat üzleti/intézményi előfizetők esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres szorzata. Az üzleti/intézményi előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára az érvényes jegybanki alapkamat alapulvételével kell kiszámítani.

16 Az általános szerződési feltételek elérhetősége.

Az Általános Szolgáltatási Feltételek dokumentum a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában megtekinthető, illetve a szolgáltató hivatalos honlapján elektronikus úton elérhető. Az ÁSZF esetleges módosításáról a szolgáltató minden előfizetőjét értesíti.

17 Értesítések

A feleknek a szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott címére (székhelyére, telephelyére) címezve, írásban, levél, telefax, email útján küldték meg.

Üzleti előfizető esetében a felek a szerződés megkötésével egyidejűleg kijelölik és a másik fél tudomására hozzák annak a személynek a nevét, illetve annak a munkaköri pozíciójának a megnevezését, akinek az értesítést küldeni kell, illetve akik a folyamatos, zavartalan együttműködéséért felelősek.

Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő 5. napon, telefax esetében az elküldést követő 2. napon tekintendők megérkezettnek. Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni. **Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha két egymás utáni kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.**

Elektronikus levelezés útján küldött értesítés esetében a dokumentum a feladás napján tekintendő megérkezettnek, amennyiben a feladó rendelkezik visszaigazolással a hibamentes továbbításra vonatkozóan.

Az értesítések és a dokumentumok nyelve magyar, ezért jogvita, vagy szövegértelmezési vita esetén bármilyen hivatalos idegen nyelvű fordítással szemben a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

18 Elévülés

A jelen szerződéses jogviszonyból eredő igények egy év alatt évülnek el.

19 Vegyes rendelkezések

19.1 Az előfizetők tájékoztatása

19.1.1 Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- Ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi
- Az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető
- Ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- Elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot;

19.1.2 Értesítés.

Általános értesítés ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben)
- egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon)

Ebben az esetben a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

19.2 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Soproni Igazgatóság

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Regionális Felügyelőségei

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG NYUGAT – DUNÁNTÚLI
REGIONÁLIS FELÜGYELISÉGÉNEK SZOMBATHELYI KIRENDELTSÉGE

Cím: 9700 Szombathely, Hollár Ernő u. 1.

Postacím: 9701 Szombathely, pf. 29.

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, www.gvh.hu

Területileg illetékes gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Boba, 2012. Május 1.

Csalló Roland
ügyvezető
sk.

20 Mellékletek

- 20.1 1. számú melléklet: **Ügyfélszolgálat és hibabejelentés elérhetőségei**
- 20.2 2. számú melléklet: **Szolgáltatási célértékek, minőségi mutatók**
- 20.3 3. számú melléklet: **Szolgáltatás területei**
- 20.4 4. számú melléklet: **Előfizetői díjak, kedvezmények**
- 20.5 5. számú melléklet: **Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat**

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Nyitva tartás : Hétfőtől-Péntekig 9.00-17.00
Fax : 95/ 200-021
Telefon : 88/ 220-020 (üzenetrögzítő)
: 95/ 200-020 (üzenetrögzítő)
: 20/ 258-7845
: 30/ 583-9433
: 70/ 382-4032

e-mail : info@iplus.hu

Hibabejelentés

Az ügyfélszolgálati telefononok bármelyikén:

Munkanapokon : 09.00 – 17.00 óráig
: 88/ 220-020
: 95/ 200-020

Munkaidőn kívül, valamint munkaszüneti napokon üzenetrögzítőn:
: 88/ 220-020
: 95/ 200-020

Egyéb módon:

Fax : 95/ 200-021
e-mail : info@iplus.hu

Szolgáltatási célértékek, minőségi mutatók**RLAN hálózat**

Minőségi mutató megnevezése	Hivatkozás	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő	ASZF 3.3	3 [munkanap]	5 [munkanap]
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	ASZF 11.2	48 [óra]	48 [óra]
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	ASZF 13.11	30 [nap]	30 [nap]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	ASZF 5.31	98 [%]	98 [%]
Rendellenes szüneteltetés*			
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen	-	120 [perc]	120 [perc]
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen	-	240 [perc]	240 [perc]
Bithibaarány hozzáférési vonalanként	-	0	0
Minimális le- és feltöltési sebesség (Kbit/s)	-	2M/512	2M/512
Garantált letöltési/feltöltési sebesség (Kbit/sec)	ASZF 5.2.1	512/128	512/128

*Nem tartozik ide:

- Előre nem látható és el nem hárítható ok (vis major) esetén történő szüneteltetés
- A hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartás miatti szüneteltetés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

3. számú melléklet

Szolgáltatás területei

A szolgáltatás jelenleg **Veszprém és Vas megye** területén vehető igénybe, amennyiben az adott településen a műszaki lehetőségek adottak.

4a. számú melléklet
Lakossági Internet díjsomagok

Szolgáltatások	„SP1”	„SP2”	„AP20”	„AP25”	„AP35”	„C1”	„Tel”
Havidíj*	3.990 Ft/hó	5.890 Ft/hó	7.990 Ft/hó	9.990 Ft/hó	14.200 Ft/hó	5.250 Ft/hó	890 Ft/hó
Maximális le-/feltöltési sebesség	6M/512k	15M/1M	20M/1M	25M/2M	35M/3M	8M/1M	128k/128k
Minimális le-/feltöltési sebesség	3M/256k	5M/256k	10M/512k	10M/1M	15M/1M	3M/256k	128k/128k
Alapdíjban foglalt forgalom***	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	-
Garantált le/feltöltési sebesség**	512k/128k	512k/128k	512k/128k	512k/128k	512k/128k	512k/128k	128k/128k
E-mail cím	3 darab	3 darab	3 darab	3 darab	3 darab	3 darab	-
E-mail tárterület	100 MByte	100 MByte	100 MByte	100 MByte	100 MByte	100 MByte	-
E-mail levélméret max.	10 Mbyte	10 Mbyte	10 Mbyte	10 Mbyte	10 Mbyte	10 Mbyte	-
Külső hálózat elérése	NAT	NAT	NAT/Publikus IP	NAT/Publikus IP	NAT/Publikus IP	NAT	-
Publikus IP	1000 Ft/hó	1000 Ft/hó	1db	1db	1db	1000 Ft/hó	-
IP telefon	Igényelhető	Igényelhető	1db	1db	1db	1db	1db
Kiépítési díj	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-	18990,-
Szerződés időtartama	1 év	1 év	1 év	1 év	1 év	1 év	2 év

*Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák. | ** 229/2008 -as kormányrendelet alapján | ***Értendő ez alatt a külső hálózaton történő adatforgalmazás. | Banki átutalás esetén a listaárból 5% kedvezmény jár.

Üzleti Internet díjsomagok

Szolgáltatások	„Üzleti alap”	„Üzleti10”	„Üzleti20”	„Üzleti30”
Havidíj*	4 500 Ft/hó	5 900 Ft/hó	12 500 Ft/hó	19 900 Ft/hó
Maximális le-/feltöltési sebesség	6M/1M	10M/2M	20M/5M	30M/5M
Minimális le-/feltöltési sebesség	3M/512k	5M/1M	10M/1M	15M/2M
Alapdíjban foglalt forgalom***	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Garantált le/feltöltési sebesség**	512k/128k	512k/128k	512k/128k	512k/128k
E-mail cím	1 darab	10 darab	10 darab	30 darab
E-mail tárterület	500 MByte	500 MByte	500 MByte	1024 MByte
E-mail levélméret max.	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte
IP telefon	Igényelhető	van	van	van
Telefonszám	Igényelhető	1db	2db	2db
Virtuális fax szolgáltatás	Igényelhető	Van	Van	Van
Külső hálózat	NAT/Publikus IP	NAT/Publikus IP	NAT/Publikus IP	NAT/Publikus IP
Publikus IP	Igényelhető	1db	1db	1db
Kiépítési díj	9990,-	0,-	0,-	0,-
Szerződés időtartama	1 év	2 év	2 év	2 év

*Az árak az ÁFÁ-t NEM tartalmazzák. | ** 229/2008 -as kormányrendelet alapján | ***Értendő ez alatt a külső hálózaton történő adatforgalmazás. |

4b. számú melléklet**Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések**

Az árak tartalmazzák az áfát

Áthelyezési díj	6.000 Ft
Szüneteltetés díja (maximum 3 hónap)	290 Ft/hó
Publikus IP cím (SP1, SP2, C1, Üzleti+ esetén)	1000 Ft/hó/db
Kiszállási díj (Nem tartalmaz munkadíjat)	2.500 Ft
Expressz kiszállási díj (Nem tartalmaz munkadíjat)	5.000 Ft
Fizetési felszólítás díja	1500 Ft
Kikapcsolási díj	nincs
Visszakapcsolási díj (Számlatartozás esetén)	1500 Ft
Leszerelési díj (szerződés megszűnése esetén)	2.500 Ft
Konfigurálási díj (A bekapcsoláskori konfigurálás ingyenes!)	3.000 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	nincs
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási/javítási/szerelési munkaóra díj (amennyiben az előfizetői oldalon van a hiba, minden megkezdett óra díjköteles)	2.500 Ft

5. számú melléklet**Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat****1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok**

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

1.1.1. személyes adatok;

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférési pont helye,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető adószáma, vagy személyi azonosító szám (szem. igazolvány)
- nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

1.1.2. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

1.1.3. tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

1.1.4. az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott előfizetői végberendezések használatára vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Az igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1. bekezdés 3. pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- az 1.1.1. pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- az 1.1.2-4. pontjai szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.bekezdés 3. pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott előfizetői végberendezések használatára vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történt adatkezelésre került sor.

2.6. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.6.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítéssel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a **nemzetbiztonság**, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- a panaszügyekben eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. A 3.1.-3.3. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5. Az adatvédelmi felelős

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy
neve: Csalló Roland
beosztása: ügyvezető
elérhetősége: +36 30 2583-9433

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.