

Általános Szerződési Feltételek

KIVONAT

Módosításokkal egybekötött egységes szerkezetbe foglalva: **2010. július 1.**

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

1A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	5
1.1 Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe.....	5
1.2 A szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás).....	5
2A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.5	
2.1 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybe vételük módja.....	6
3AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAL.....	6
3.1 Az előfizetői szerződéskötés formái és eljárási szabályai.....	6
3.2 Szerződéskötés.....	7
3.3 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése.....	7
3.4 A szerződés hatálya.....	7
3.5 A szolgáltatás időbeli korlátozása.....	8
3.6 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	8
4AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE). 8	
5A 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 Szolgáltatás rendelkezésre állás az internet hozzáférési ponton.....	9
5.4 A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről.....	9
5.6 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétel.....	10
6AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	10
6.1 Az előfizető nyilvántartása.....	11
7AZ 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.....	11
7.1 Az előfizetői szerződés módosítása.....	11
8AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	13
8.1 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei.....	13
9AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	13
9.1 Az előfizető forgalmának megfigyelése.....	13
10AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	14
10.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	14
10.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	14
10.3 Határozott idejű szerződés megszűnése.....	15

10.4A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	16
10.5A SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN.....	16
11A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELENEK MENETE.....	16
11.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT (BELEÉRTVE A HIBABEJELENTŐT) ELJÁRÁSI RENDJE.....	16
11.2 HIBAELHÁRÍTÁSI IDŐ FELSŐ HATÁRA AZ ESETEK 95 %-ÁRA.....	17
11.3 EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS SZOLGÁLTATÓKKAL A HIBAELHÁRÍTÁS TERÉN.....	17
12 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	17
12.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	17
12.2 A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	17
13 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	17
13.1 A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE.....	17
13.2 KÖZCÉLÚ TÁVKÖZLÉSI HOZZÁFÉRÉS VISZONTEPADÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	18
13.3 A HOZZÁFÉRÉS JOGOSULTATLAN ÁTENGEDÉSE.....	18
13.4 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	18
13.5 FELELŐSÉG A SZERZŐDÉSEN KÍVÜL OKOZOTT KÁRÉRT.....	18
13.6 SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE.....	18
13.7 KÉSEDELMES, HIBÁS ÉS CSÖKKENT ÉRTÉKŰ TELJESÍTÉS.....	18
13.8 KÖTBÉR.....	19
13.9 AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE.....	19
13.10 REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT.....	20
13.11 SZÁMLAREKLAMÁCIÓ.....	20
13.12 A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGE TÉVES SZÁMLÁZÁS ESETÉN.....	21
13.13 KÁRTÉRÍTÉS.....	21
13.14 VIS MAIOR.....	22
14 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI..	22
14.1 ÉNGEDÉLYEZETT VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSA.....	22
14.2 A VÉGBERENDEZÉS RENDELTELTÉSSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESÉGE.....	22
14.3 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI.....	23
15 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	23
15.1 ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	23
15.2 BETEKINTÉSI JOG.....	24
15.3 TÁVKÖZLÉSI TITOKTARTÁS.....	24
15.4 ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA.....	24
16 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.....	25
16.1 A DÍJAZÁS ÉS A SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....	25
16.2 SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK, KEDVEZMÉNYEK.....	25
16.3 A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA.....	25
16.4 SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE.....	25
16.5 A SZÁMLATARTALOM INTERNET SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ MINIMÁLIS ELEMEL.....	25
16.6 FIZETÉSI MÓDOK.....	26
17 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	26
18 ÉRTEŚÍTÉSEK.....	27
19 ELÉVŰLÉS.....	27
20 VEĞYES RENDELKEZÉSEK.....	27

20.1Az ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA.....	27
20.2A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA.....	28
20.3TERÜLETI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK.....	28
21MELLÉKLETEK.....	29
21.1SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK, MINŐSÉGI MUTATÓK.....	29
21.2SZOLGÁLTATÁS TERÜLETEI.....	29
21.3ELŐFIZETŐI DÍJAK, KEDVEZMÉNYEK.....	29
21.4ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS.....	29
21.5BÉRLETI SZERZŐDÉS.....	29
21.1 SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK, MINŐSÉGI MUTATÓK.....	30
21.21 SZOLGÁLTATÁS TERÜLETEI.....	31
21.32 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZOK DÍJAI, EGYÉB DÍJAK.....	32

1 A szolgáltató neve, címe.

1.1 Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei

Csalló Roland ev.

Székhely: 9542 Boba, Berzsényi u. 2/1.

Telephely: 9542 Boba, Berzsényi u. 2/1.

1.2 A Szolgáltató hibabejelentő és távközlési elérhetősége, működési rendje

Lásd a 21.1 mellékletet.

2 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.

Internet szolgáltatás : Statisztikai jelzőszám 64.20.18.0

A szolgáltatás: Internet hozzáférés biztosítása RLAN 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 távközlő 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 távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, elérje a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot. A hozzáféréshez a szolgáltató a mindenkor aktuális árlista alapján biztosítja 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.)

- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás

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 Csalló Roland ev. – szolgáltató – és az igénylő – az egyedi előfizetői szerződés megkötése után előfizető – között, a szolgáltató az ÁSZF 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 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 Adatlapon kerül rögzítésre. Az előfizetői szerződés kötelező minimális elemeit a 249/2001.(XII.18.) Korm. rendelet határozza meg. A fentiekén 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 képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult. Az egyedi előfizetői szerződést az előfizetőnek, vagy képviselőjének kell aláírnia. A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető kérelmére betekinthes.

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 állapotodnak 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 állapotodnak meg, határozatlan időre jön létre, a „**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 állapotodnak 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 „**Szolgáltatási területek**” mellékletben felsorolt térségen belül vehetők igénybe:

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

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

3.6.1 Szolgáltató csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgálat.

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

3.6.2 A szolgáltatás elérhetősége 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 (RLAN 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 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 válaszdőkökön alapul.

5.2.1 RLAN modemén keresztül történő szolgáltatás esetében a rendelkezésre állás 98%. IP csomagkapcsolt technológiából adódóan a felmerülő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja). Az előfizetői hozzáférési ponton (RLAN modem) a garantált letöltési és feltöltési sebesség értéke 512/128 Kbit/s az idő 80%-ban.

5.2.2 Az SMTP/POP3/IMAP szolgáltatás rendelkezésre állása: 99.9%, mérése az adott szolgáltatási porthoz történő kapcsolatkiépítéssel történik.

5.2.3 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 jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredmények) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

5.1 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 üzenetrögzítőt működtet. 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 hétfő péntek 18 órától hétfő 8 óráig tart, munkaszüneti napnak a Magyar Közlönyben kihirdetett állami és fizetett ünnepnapok számítanak.)

5.2 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, használojának) 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 (anyja neve, 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 feltételektől 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.

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 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 15 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.

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

8.1 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

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

Határozatlan időre kért szüneteltetés alatt a szolgáltatás visszakapcsolását előfizető bármikor írásban kérheti. 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 előzetesen 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.

9 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének 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 a díjtartozásról szóló felszólításban szereplő **30 napos** határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

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.

9.1 Az Előfizető forgalmának megfigyelése

Szolgáltató jogosult az előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésre, 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 ezekben az adatokban – előzetes értesítés mellett – betekinteni, melyért a szolgáltató díjat nem számolhat fel.

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

10.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Előfizető jogosult a határozatlan idejű egyedi előfizetői szerződést bármikor indoklási kötelezettség nélkül 8 napos 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.

10.2 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 szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést 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 szerződésszegést 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 továbbértékesíti, 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 mindenkori 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.

10.3 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
- előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik
- szolgáltató jogutód nélkül megszűnik

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

10.4 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés megszűnik, ha:

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

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

10.5 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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

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

11.1 Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

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

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló 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 un. „**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 előfizető felé vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

11.2 Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára

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

11.3 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 előfizetőt értesíti, valamint nyilvántartásba veszi.

12 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**12.1 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje**

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, írásban tehetnek bejelentést. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

12.2 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.

13 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.**13.1 A használat átengedése más részére**

Magányszemély 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 engedheti.

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.

13.2 Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

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

13.3 A hozzáférés jogosulatlan átengedése

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

13.4 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató az internet szolgáltatáshoz kapcsolódóan tudakozó szolgáltatást nem üzemeltet.

13.5 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.

13.6 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.

13.7 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 mindenkor 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.

13.8 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.

13.9 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 forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetőleg H megfelelési 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.

13.10 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 Felügyelőséghez (ÁSZF 20.2. és 20.3), vagy Hírközlési Hivatalhoz, 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 felügyeletről kérhetiv, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

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

13.11 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 jegyzőkönyvvel 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 követő **30 napon** belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, 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.

13.12 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.

13.13 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 felelőséggel 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.

13.14 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 sürgősségi helyzet, 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 véletlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak. Ezen esetekben felek a Ptk. vonatkozó szabályozása szerint járnak el.

14 Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.

14.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság forgalombahozatali-, 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

14.2 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 működéskéért.
3. Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.

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.) - 3.) 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.

14.3 Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

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

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

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

15 Adatkezelés, adatbiztonság.

15.1 Általános rendelkezések

Szolgáltató köteles adatkezelése során a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések betartására, különös tekintettel a 1992. évi LXIII. Törvény (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseire.

Adatvédelmi felelős neve: Csalló Roland

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.

15.2 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.

15.3 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 képviselői 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.

15.4 Adatszolgáltatás az Előfizető számára

Szolgáltató adatait, az azokban bekövetkező változásokat a hivatalos weblapján teszi közzé. Minden felhasználó a 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.

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

16 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.

16.1 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 áras - 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 a előfizetői szerződés rendes felmondására.

16.2 Szolgáltatási díjak, kedvezmények

Az előfizetői díjak és kedvezmények az ÁSZF 2. számú mellékletében található, mely elválaszthatatlan részét képezi az Általános Szolgáltatási Feltételeknek.

16.3 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

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

16.4 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A számlázás minden hónap 5-ig történik meg. Az elkészített számla tartalmazza az ügyfél által igénybe vett szolgáltatások alapdíjait.

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

16.5 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.

16.6 Fizetési módok

Az előfizető számláját készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül rendezheti. Készpénzes fizetési mód választásakor a szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló csekket is tartalmazza.

Pénzügyintézetten keresztüli fizetés történhet:

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

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. Az előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

16.6.1 A késedelmi kamat számításának módja

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

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, jelenleg évi húsz százalék kamatot kell fizetnie. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

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 alapulvételel kell kiszámítani.

17 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.

18 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, E-mail, távirat 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, távirat, 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.

19 Elévülés

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

20 Vegyes rendelkezések

20.1 Az előfizetők tájékoztatása

20.1.1 Közzététel

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

- 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;

20.1.2 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.

20.2 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25

Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520, www.nhh.hu

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26.

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

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Regionális Felügyelőségei

NFH Középdunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Telefonszám: +36 22 501 751 , Telefax: +36 22 501 627

E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88 564 136

Telefax: +36 88 564 139

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

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

Területileg illetékes gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Ajka, 2010. május 28.

Csalló Roland
ügyvezető
sk.

21 Mellékletek

1. számú melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei
2. számú melléklet: Szolgáltatási célértékek, minőségi mutatók
3. számú melléklet: Szolgáltatás területei
4. számú melléklet: Előfizetői díjak, kedvezmények
5. számú melléklet: Előfizetői szerződés kötése/módosítása/megszüntetése

21.1 Ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei

1. számú melléklet

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

2. számú melléklet: 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.

4. számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak
Lakossági Internet díjcsomagok

Szolgáltatások	„SP1”	„SP2”	„AP10”	„AP15”	„AP25”	„C1”
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
Maximális le-/feltöltési sebesség	4M/512k	8M/1M	10M/2M	15M/2M	25M/3M	5M/512k
Minimális le-/feltöltési sebesség	2M/256k	4M/256k	5M/512k	5M/512k	10M/1024k	2M/256k
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
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
Adatforgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
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
Kiépítési díj	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-	9990,-
Szerződés időtartama	1év	1év	1év	1év	1év	1év

*Az árak nettó alanyi adómentesek.

Üzleti Internet díjcsomagok

Szolgáltatások	„Üzleti alap”	„Üzleti6”	„Üzleti15”	„Üzleti25”
Havidíj*	4 500 Ft/hó	5 900 Ft/hó	12 500 Ft/hó	19 900 Ft/hó
Maximális le-/feltöltési sebesség	3M/1M	6M/2M	15M/5M	25M/5M
Minimális le-/feltöltési sebesség	2M/512k	2M/1M	5M/1M	10M/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	2db	3db
Kiépítési díj	9990,-	0,-	0,-	0,-
Szerződés időtartama	1év	2év	2év	2év
Adatforgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan

*Az árak nettó alanyi adómentesek.

Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések

Kiépítési díj	9.990 Ft
Áthelyezési díj	6.250 Ft
Szüneteltetés díja (maximum 3 hónap)	290 Ft/hó
Publikus IP cím (SP1, SP2, C1, Üzleti alap 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	890
Kikapcsolási díj	nincs
Visszakapcsolási díj (Számlatartozás esetén)	1.500 Ft
Leszerelési díj	2.500 Ft
Konfigurálási díj (A bekapcsoláskori konfigurálás ingyenes!)	2.400 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	nincs
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási/javítási/szerelési munkaóra díj	2.500 Ft

5. számú melléklet: Előfizetői szerződés kötése/módosítása/megszüntetése

Megrendelő lap

Kérjük a fehér területeken a vastagon szedett részeket kitölteni.

Az igénylő/igénylési hely adatai

Név:

Cím: em.: ajtó:

Anyja neve: Adószám / Szig:

Kapcsolattartó neve:

Tel: Fax:

Költségviselő adatai (ha különbözik az igénylési helytől)

A költségviselő neve:

Számlázási cím:

Tel: Fax:

A fizetés módja:	<input type="checkbox"/> Csekk	<input type="checkbox"/> Átutalás
A megrendelés:	<input type="checkbox"/> Új	<input type="checkbox"/> Módosítás
A szolgáltatás időtartama:	<input type="checkbox"/> Határozatlan idejű	<input type="checkbox"/> 20 - 20
Bekötési díj:	<input type="checkbox"/> Egyösszegű	Nincs
Az igényelt szolgáltatás:	<input type="checkbox"/> „SP1”	<input type="checkbox"/> „AP1”
	<input type="checkbox"/> „SP2”	<input type="checkbox"/> „AP2”
	<input type="checkbox"/> „C1”	<input type="checkbox"/> „AP3”
	<input type="checkbox"/> „Üzleti1”	<input type="checkbox"/> „Üzleti2”
	<input type="checkbox"/> „Üzleti3”	<input type="checkbox"/> „Üzleti alap”
Igényelt email cím:	@iplus.hu	
Az email cím jelszava:		
Kiadott eszköz MAC címe	_ _ : _ _ : _ _ : _ _ : _ _ : _ _	
IP cím:	PPPoE azonosító:	
Netmaszk	PPPoE jelszó:	
Átjáró:	Csatl.pont:	
<input type="checkbox"/> Publikus IP cím	<input type="checkbox"/> PPPoE csatlakozás	
Domain név: iplus.hu		
Elsődleges DNS szerver TCP/IP címe: 172.16.21.1		
Bejövő levél (POP3 / IMAP): pop3.iplus.hu		
Kimenő levél (SMTP) szerver: smtp.iplus.hu (Kimenő levelek kezelésére kizárólag ez használható!)		
Webmail: https://webmail.iplus.hu		

Kijelentem, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő berendezéseket (a szolgáltató tulajdonát képezik) sértetlenül és működképesen átvettem.

Boba, 20

.....
(megrendelő aláírása)