

WNETWORK.HU

Matkó Attila egyéni vállalkozó

Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei
(ÁSZF)

Utolsó módosítás dátuma: 2012. 01. 10.

Hatályos: 2012. 02. 13. napjától.

Tartalomjegyzék:

1.	A szolgáltató adatai.....	5
1.1.	A szolgáltató megnevezése, címe.....	5
1.2.	A szolgáltató elérhetőségei.....	5
2.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	6
3.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai.....	7
3.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
3.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei.....	7
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai.....	8
4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva.....	8
5.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	8
6.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	8
6.1.	Az előfizetői szerződés létrejöttének módja.....	8
6.2.	A szerződés időtartama.....	8
6.3.	Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	8
6.4.	Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat.....	10
7.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok.....	10
7.1.	Szerződésmódosítás fajtái, alakításai.....	10
7.2.	A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga.....	10
7.3.	Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	11
7.4.	Az egyszeri díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei.....	11
7.4.1.	Áthelyezés.....	11
7.4.2.	Átírás.....	12
7.4.3.	Csomagmódosítás.....	12
7.4.4.	Változás az előfizető adataiban.....	12
8.	Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	13
8.1.	Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai.....	13
8.2.	Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	13
8.3.	Felektől független okok miatti szünetelés.....	13
9.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	13

9.1.	A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás	14
9.2.	Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás	14
9.3.	Tiltott internet-használat miatti szolgáltatás- korlátozás	14
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.....	15
10.1.	Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	15
10.2.	Határozott idő eltelle	15
10.3.	Előfizetői felmondás.....	16
10.4.	Szolgáltatói Felmondás.....	16
10.4.1.	Előfizető szerződésszegése miatt.....	16
10.4.2.	Előfizető díjtarozása miatt.....	17
10.4.3.	A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból.....	17
11.	A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	17
12.	Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése.....	19
13.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbérmértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	20
13.1.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	20
13.2.	A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	20
13.3.	Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	20
13.3.1.	A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....	20
13.3.2.	A Szolgáltatás igénybevételel kapcsolatos általános viták.....	21
14.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	21
15.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás.....	21
15.1.	Személyes adatok kezelése.....	21
16.	Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai.....	21
16.1.	Számlázás gyakorisága.....	22
16.2.	Számlázás integritása.....	22
16.3.	A díjkiegyenlítés határideje.....	22
16.4.	Fizetési módok.....	22
16.4.1.	Készpénzes fizetési módok.....	23
16.4.2.	Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok.....	23
16.5.	Késedelmi kamat.....	23
16.6.	A Szolgáltatási Díjak számítása.....	23
17.	Vegyes Rendelkezések.....	23
17.1.	Az előfizetők tájékoztatása.....	23

17.1.1.	Közzététel.....	23
17.1.2.	Értesítés.....	24
17.1.3.	A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	24
17.1.4.	Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek.....	24

Mellékletek:

1.	sz. Melléklet: Adatforgalmi mérések módja, szolgáltatási területek.....	25
2.	sz. Melléklet: Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak.....	26
3.	sz. Melléklet: Hálózathasználati irányelvek.....	37
4.	sz. Melléklet: Adatkezelés, adatbiztonság.....	29
5.	sz. Melléklet: Minőségi mutatók.....	30

1.A szolgáltató adatai**1.1. A szolgáltató megnevezése, címe.**

Név:	Matkó Attila E.V.
Vállalkozói igazolvány száma:	EV633-021
Adószám:	63408441-2-29
Székhely:	4033 Debrecen, Mátyás király u. 28. sz.
Telefonszám:	(52) 319-458
Telefax szám:	(52) 319-458
E-mail:	incomp@in-comp.hu

1.2. A szolgáltató elérhetőségei:

A szolgáltató levelezési címe:	4034 Debrecen, Hármashegy utca 34.
A szolgáltató elektronikus levélcíme:	incomp@in-comp.hu
A szolgáltató internetes honlap címe:	www.wnetwork.hu
A szolgáltató telefon-és telefaxszáma:	(52) 319-458

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Matkó Attila E.V. a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján Internet hozzáférési szolgáltatásokat nyújt, amelyek az alábbi szolgáltatási csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által.

2.1. Egyéni és üzleti Internet szolgáltatási csomagok

„Vezetékes” csomagok:

Csomag neve	Sávszélesség (letöltés/feltöltés)	Adatforgalmi korlát
Lannet 6M	6144/1024 kbit/s	nincs
Lannet 12M	12288/2048 kbit/s	nincs
Lannet 18M	18432/4096 kbit/s	nincs

„Vezeték nélküli” csomagok

Csomag neve	Sávszélesség (letöltés/feltöltés)	Adatforgalmi korlát	Húség	Bekötési díj
WDSL 1280	1280/256 kbit/s	nincs	van	van
WDSL 2560	2560/512 kbit/s	nincs	van	van
WDSL 4096	4096/512 kbit/s	nincs	van	van

A WDSL-csomagok határozatlan idejű szerződésekben is igénybe vehetők.

Az internet szolgáltatási csomagok továbbadására, vagy megosztására – a Szolgáltató külön írásos engedélye nélkül - kizárólagosan a hozzáférés helyéül szolgáló előfizetői ingatlan határain belül kerülhet sor.

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

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségein írásban, illetőleg a szolgáltató internetes honlapján található elektronikus adatlap kitöltésével teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető viselt és születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosításra alkalmas igazolványának száma;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám, az előfizető képviselőjében eljáró természetes személy (megrendelő) személyazonosításra alkalmas igazolványának száma;
- d) az előfizető hozzájárulása az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: EHT) 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- f) az igényelt Internet-hozzáférési Szolgáltatás
- g) igénybejelentés, helye, ideje;

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám megadása nem kötelező tartalmi eleme az előfizetői szerződésnek, de jelentősen megkönnyíti az Előfizető által igényelt szolgáltatás mielőbbi telepítését. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akaratú eltérően nem rendelkeznek.

Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még a bekapcsolás előtt a szerződést felmondja, a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű elállási díjat köteles megfizetni.

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás a Cat5e UTP-RLAN hálózaton megvalósított szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 62.20.18), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. A szélessávú kábeles Internet hozzáférés módja az ethernet adapter lehet.

3.2.1. Ethernet hozzáférés

Az ethernet hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által vagy saját maga által biztosított hálózati interfésszel, melyre a szolgáltató ethernet kábelrel juttatja el az előfizető Internetét.

3.2.2. RLAN hozzáférés

Az RLAN hozzáféréshez a szolgáltatónak az előzetes felmérés alapján kihelyezett eszközein keresztül lehet csatlakozni ethernet felületen keresztül. Az RLAN technológia kapcsolat típusától függően általában a 2.4 vagy az 5GHz-es ISM frekvenciát veszi igénybe. RLAN típusú megvalósítás esetén a kiépítési költség minden esetben egyedi, melyért az előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik, ezen összeg a szolgáltatás átadásakor kitöltött munkalapon szerepel, melyet az előfizető aláírásával elismer.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások a 2. számú Mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Matkó Attila E.V. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az Előfizető a szolgáltató internetes honlapján tájékozódhat, RLAN típusú hozzáférés esetén előzetes felmérés alapján ad szolgáltató információt a létesíthetőségről melynek díja érvényes igénylés esetén nulla forint.

A Szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége.

Joga van az Előfizetői Szerződés kötését bármikor megtagadni, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.

A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 80%-ban az igénybejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú Melléklete tartalmazza.

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

6.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges.

Az Előfizetői Szerződés érvényesen írásbeli úton, vagy telefaxon jöhet létre a Felek között, a szerződés előfizető általi aláírásával, illetőleg a szolgáltató ajánlatának a kifejezett elfogadásával.

Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

6.2. Az előfizetői szerződés időtartama - a felek megállapodása szerint - lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

6.3. Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a Szolgáltató megnevezései, adatai, elérhetőségei, internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető neve és születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosításra alkalmas igazolványának a száma;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám és elektronikus levélcím;

- f) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tárgyának megjelölése;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (születési nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintáját, illetőleg bármilyen olyan egyéb okiratot, amelyből az aláírási jogosultság hitelt érdemlően megállapítható.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során – amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul - az Előfizető számítógépére telepíti a Szolgáltató hatályos ÁSZF-jét. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

A szolgáltató az ÁSZF változása esetén írásban, postai úton, avagy elektronikus levélben értesíti az előfizetőt a változásokról. A tájékoztatás történhet az újonnan hatályba lépett és hatályát veszített szerződéses rendelkezéseknek a beazonosítható megjelölésével is.

Szolgáltató köteles gondoskodni a mindenkor hatályos ÁSZF-nek az internetes honlapján való közzétételéről, elérhetőségéről. Az előfizető kérése esetén arról – díj ellenében – másolat kérhető.

Felek az egyedi előfizetői szerződésekben a fenti kötelező tartalmi elemeken kívül egyéb feltételeket is meghatározhatnak, továbbá az EHT-ban, illetve az ÁSZF-ben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

6.4. Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkor általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételektől, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- c) amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- d) amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtti 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok

7.1. A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

7.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- c) ha azt a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- d) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén
- e) továbbá a szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
 - az ÁSZF szövegére irányuló módosítások, amelyek nem érintik a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, valamint helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
 - új szolgáltatási csomagok bevezetése;
 - a szolgáltatási terület növekedése

azzal, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását.

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles a jelen ÁSZF 17.1. pontjában meghatározott módon tájékoztatni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- f) a módosítás indokolása
- g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat (pl. Felmondási jog gyakorlása).

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

7.3. Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követően 15 (tizenöt) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének az elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

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

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 15 (tizenöt) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

7.4. Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

7.4.1 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatással, illetőleg megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha az új Szolgáltatás Hozzáférési Ponton a Szolgáltató rendelkezik a Szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételekkel, abban az esetben az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kapcsolat kiépítésének díját is köteles megfizetni. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a 2. számú Melléklet tartalmazza.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

7.4.2.Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kéri nem természetes személy igénylőre, a nem természetes személy illetve egyéni előfizetőre vonatkozó a 2. számú mellékletben közölt egyszeri csatlakozási díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.4.3.Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a szolgáltatási csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes szolgáltatási csomagokhoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyható, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett. Kivételt képez az az eset, ha a hűség szerződés ideje alatt Előfizető magasabb díjű előfizetői díjcsomagra szeretne váltani (pl; alacsonyabb sáv szélességű programcsomag nagyobb sáv szélességű csomagra történő változtatása).

7.4.4.Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel. A bejelentett adatváltozást Szolgáltató 8 napon belül rögzíti nyilvántartó rendszerében.

Az előfizetőt terhelő változás-bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az előfizető köteles számla ellenében megtéríteni a szolgáltatónak az erre a mulasztásra visszavezethetően felmerült valamennyi igazolt kiadását.

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

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

8.1. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen – egyéni előfizető esetében – maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt.

A bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatások szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincsen mód.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja a szolgáltatás technikai feltételeit, továbbá az Előfizető e-mail címét, webtárhelyét, IP cím tartományát – az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

Amennyiben az Előfizető határozott idejű szerződést vállalt kedvezmény fejében, úgy szüneteltetés esetén köteles megtéríteni a tényleges szolgáltatással érintett időszakra eső, igénybe vett kedvezményt is, a fentiek szerinti csökkentett előfizetési díjon felül.

8.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

8.3. Felektől független okok miatti szünetelés

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, a Szolgáltató a vis major helyzet elmúltával köteles minden tőle elvárhatóat megtenni a szolgáltatásnak a lehető legrövidebb időn belül történő helyreállítása érdekében azért, hogy a vállalt kiesési idő paramétereket betartsa. Ezeket az intézkedéseket kérésre vagy kötelezésre tudnia kell igazolni.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott probléma.

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 igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését,
- b) Ha az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

- c) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatással elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza.

A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére – törvényben meghatározott esetet kivéve - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

9.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

Ide tartoznak pld. ha az előfizető szándékosan bármilyen IP-címet beállít magának, nem megfelelő eszközzel próbál csatlakozni a szolgáltató hálózatára.

9.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 64 / 64 Kbit / sec-ra történő lassítását jelenti.

9.3. Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás

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

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 3. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

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

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató valamely előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselői ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, azaz az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy az megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Előfizetői felmondással;
- c) Szolgáltatói felmondással;
- d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

10.2. Határozott idő eltelte

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a szerződésben meghatározott idő elteltével megszűnik.

A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételei a jelen ÁSZF-ben kerülnek meghatározásra.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtti, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

10.3. Előfizetői felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 (nyolc) napos felmondási határidővel bármikor, indokolás nélkül, írásban jogosult minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

A felmondást a szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségeire kell eljuttatni postai, elektronikus úton, avagy faxon.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

10.4. Szolgáltatói felmondás

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – 10.4.1-10.4.2. pontokban foglaltak kivételével - nem lehet kevesebb, mint 60 (hatvan) nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, postai úton tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, elektronikus levélben köteles megküldeni.

A szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. antenna, konzol, végberendezések) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

10.4.1. Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban (postai úton, vagy elektronikus levél formájában) köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;
- d) Az Eht.-ban meghatározott egyéb törvényi esetekben.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 15 napon belül sem szünteti meg a

felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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 írásban (postai úton, vagy elektronikus levél formájában) haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

10.4.2. Előfizető díjtarozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában avagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 (tízezer) forintot, vagy ha az előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

10.4.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

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

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított elérhetőségeken jelentheti be.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, folyamatvezérlőben archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, helyszíni és elektronikus értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtevesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 2. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 5. számú Melléklet tartalmazza.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

12. Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat a szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségein írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a bejelentés módjával egyező módon, avagy a bejelentésben jelölt elérhetőségen a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt értesíti. –Amennyiben a Szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, –úgy a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy 15 napon belül kézbesíti részére.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben a szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

13. Az Előfizető jogai a 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. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi jellel nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz, illetve a média-és hírközlési biztoshoz fordulhat.

13.2.A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető hiba elhárítását megkezdeni legfeljebb 72 órán belül.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) 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 szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valószínűsíthető hiba kijavítását nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

13.3. Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

13.3.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

13.3.2. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Ügyfélszolgálat**
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Debreceni Városi Bíróság, illetőleg a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességének.

14. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a Szolgáltató honlapján mindenkor elérhetők.

15. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás

15.1. Személyes adatok kezelése

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

16. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igény szerinti előre történő megfizetésének szabályai

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi díjak

16.1. Számlázás gyakorisága

A szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

A számlázás történhet havonta, negyedévente, félévente és évente, attól függően, hogy az előfizető milyen számlázási gyakoriságot igényel. A számlázás ciklusának kezdő dátuma földrajzi területenként kerül meghatározásra.

A Szolgáltató a számlákat az előfizetők számára a tárgyhónap 1 napjával kezdődően, az induló naptól számított 5. napig eljuttatja.

Amennyiben az előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a szolgáltatótól, úgy azt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

16.2. Számlázás integritása

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

16.3. A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán feltüntetett időpont.

Az előfizetők az előfizetési díjakat legkésőbb az előbbi határnapig kötelesek a szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Az előfizető az előfizetői díjak késedelmes megfizetése esetén köteles a szolgáltató részére megtéríteni az előbbi díjak érvényesítésével felmerült valamennyi költséget (ideértve többek között a fizetési felszólítások díjai, fizetési meghagyásos – peres eljárás eljárási díjai – illetékei, ügyvédi díjak, késedelmi kamatok stb.).

Amennyiben az előfizetők a tárgyhónap 20. napjáig nem kapják kézhez a számlalevelet, úgy kötelesek ezt a tényt a szolgáltató irányába haladéktalanul jelezni.

16.4. Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- a) a régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;

- c) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az előfizető döntésétől függő egyébtkénti túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámaához rendeltén, egy ún. előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszakai számláján szereplő fizetendő végösszegekből levonásra kerül az előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

16.4.1. Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő személyes befizetéssel.

16.4.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

16.5. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alopaltalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

16.6.A Szolgáltatási Díjak számítása

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

1. Vegyes Rendelkezesek

17.1. Az előfizetők tájékoztatása

17.1.1. Közzététel

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

- a) Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

17.1.2. Értesítés

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

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés tértivevényes, avagy elektronikus); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon).

17.1.3. A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Ügyfélszolgálat
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857

17.1.4. Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Címe: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.

Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefonszám: +36 52 533 924
Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Panasziroda ügyfélfogadási ideje:

- Hétfő: 08.00 – 12.00 óra
- Kedd: 13.00 – 16.00 óra
- Szerda: 08.00 – 12.00 óra
- Csütörtök: 08.00 – 12.00 óra és 12.30 - 16.00
- Péntek: Nincs

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. Melléklet: Adatforgalmi mérések módja
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak
3. sz. Melléklet: Engedélyezett Használat Elvei
4. sz. Melléklet: Adatvédelmi Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Minőségi Mutatók

1. számú melléklet

Adatforgalmi mérések módja

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerül.

A nyilvános Internet felé irányuló forgalomnak számít minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok) amelynek célja a Matkó Attila E.V. hálózatán kívül található és a nyilvános Internet felől érkezőnek minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok), mely a Matkó Attila E.V. hálózatán kívülről érkezik. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. A mért forgalmat az adatcsomagok fejlécében található IP címek alapján rögzíti a rendszer és ezek alapján azonosítja, hogy melyik Előfizetőhöz tartozik az adatcsomag.

Az alkalmazott hálózat üzemeltetési-felügyeleti rendszer biztosítja, hogy az Előfizető részére kiosztott IP címet csak az Előfizető használhassa. Amennyiben az Előfizető IP címe megváltozik (ez időről-időre megtörténhet), abban az esetben a Forgalom Mérési Rendszer az új IP címhez fogja rendelni az Előfizető adatforgalmát.

A Szolgáltató csak a fent említett adminisztrációs információkat rögzíti, a forgalom adattartalmát nem.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére - az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

2. számú melléklet**Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak****Szolgáltatási Területek**

- Debrecen és külterületei
- Hajdúsámson-Sámsonkert

A Lannet (kábeles) Internet szolgáltatás egyszeri díjai

- Az Internet szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az Internet-hozzáférési kapcsolat kiépítéséért fizetendő. Belépési Díj természetes személy / nem természetes személy 0 Ft. (az előfizető lakásán belüli további kábelezésért a szolgáltató külön díjat kérhet)

- A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő csökkentett havidíj mértéke 0 Ft / hó
 - A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő visszakapcsolási díj természetes személy / nem természetes személy 0 Ft

- Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásba való ismételt bekapcsolás esetén, Visszakapcsolási díj természetes személy / nem természetes személy 2,000 Ft

- A szolgáltatás korlátozásának a feloldása 2, 000 Ft

- A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás. Áthelyezési díj természetes személy / nem természetes személy 10, 000 Ft

- Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.

Kiszállási díj természetes személy / nem természetes személy 5, 000 Ft

- Az előfizetői szerződés megkötését követően, de még a szolgáltató teljesítését megelőző időszakban, az ügyfél előfizetői szerződésbontásakor fizetendő. Elállási díj természetes személy / nem természetes személy 5, 000 Ft

- Az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén fizetendő.

Átírási Díj természetes személy / nem természetes személy 2, 000 Ft

- Az előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomagról másik csomagra történő váltás esetén fizetendő díj. Csomagmódosítási díj természetes személy /nem természetes személy (évente több mint egy alkalommal) 0 Ft

- hűségnyilatkozattal rendelkező előfizetők esetén: szerződésbontási díj a létesítéskor dokumentált munkalapon szereplő összeg, minimum 10,000 Ft

- Az ügyfél által fizetendő díj, mely a szolgáltatás hozzáférési helyre kihelyezett végberendezés együttes visszaszolgáltatásának elmaradása esetén a Szolgáltató kártalanítására szolgál.

Megtérítési díj 50 000 Ft

- A Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízás díja; megbízásonként 200 Ft;

- Fizetési felszólítások díjai:

a./ Elektronikus levél: 200.-Ft;

b./ SMS: 500.-Ft;

c./ Postai tértivevényes levél és egyéb módozatok: 2 000 Ft.

Az RLAN (WDSL) Internet szolgáltatás egyszeri díjai

Megegyezik a Lannet Internet szolgáltatás egyszeri díjaival, a következők kivételével:

– Belépési Díj határozott idejű szerződésnél 10, 000 Ft.

– Belépési Díj határozatlan idejű szerződésnél 20, 000 Ft.

Havi Szolgáltatási díjak természetes/nem természetes személyek részéreLannet (kábeles) csomagok

- Lannet 6M 2030.-Ft/hó
- Lannet 12M 3660.-Ft/hó
- Lannet 18M 5080.-Ft/hó.

WDSL (Rlan) csomagok – „határozott idejű”:

- WDSL 1280/256Kbps 1 éves hűség esetén: 4070.-Ft/hó
- WDSL 2560/512Kbps 1 éves hűség esetén: 5080.-Ft/hó
- WDSL 4096/512Kbps 1 éves hűség esetén: 6100.-Ft/hó.

WDSL (Rlan) csomagok – „határozatlan idejű”:

- WDSL 1280/256Kbps 5080.-Ft/hó
- WDSL 2560/512Kbps 6100.-Ft/hó
- WDSL 4096/512Kbps 7110.-Ft/hó.

3. számú melléklet

Engedélyezett Használat Elvei

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények. Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását. A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot a donetinfo@donetinfo.hu e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

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

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási

röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kérés nélkül, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyomodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

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

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

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

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

4. számú melléklet

ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

Az előfizető nyilvántartása

A szolgáltató jogosult az előfizetőnek a szerződésben szereplő adatait nyilvántartani, azonban azokat csakis az előfizetőnek az Előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezelheti. Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelését harmadik személynek átadni, ez azonban az Előfizetői szerződés feltételeit nem befolyásolja. A szolgáltató a számlázáshoz szükséges előfizetői adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetési igény érvényesíthető.

Az előfizető forgalmának megfigyelése

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására és ezekből csak azok nyilvánosságra hozatalára, melyekből az előfizetők, illetve társszolgáltatók egyedi adataira nem lehet következtetni.

Adatszolgáltatás az előfizető számára

A szolgáltató az adatvédelmi törvényre hivatkozva adatokat nem ad ki előfizetői számára, kivéve az előfizető saját nyilvántartott adatait. A saját adatait az előfizető az ügyfélszolgálaton személyesen kérheti. Amennyiben a Szolgáltató az Internet forgalmat regisztrálja és értékeli, kívánságra azt az előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

Adatkezelés, adatvédelem

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok szerint kezelni. A szolgáltató az előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezései alapján kezelni. A szolgáltató a nyújtott szolgáltatásokról illetve a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban tudomására jutott adatokról csak jogszabály, különösen a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény, a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény és a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján nyújthat tájékoztatást az arra felhatalmazott személyeknek. Az előfizető hozzájárulását adhatja, hogy adatait a szolgáltató nyomtatott formában, vagy elektronikusan közzétegye. A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítésére, és az adatokkal kapcsolatos feladatok ellátására adatvédelmi felelőst nevez ki. A szolgáltató adatvédelmi felelőse az ügyfélszolgálat felügyeletét is ellátó igazgató, elérhetősége a szolgáltató székhelyén telefonon munkaidőben lehetséges.

Betekintési jog

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó, a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

5. számú Melléklet
Minőségi mutatók
Kábeles és RLAN (WDSL) esetén

Internet szolgáltatás Minőségi mutató	A szolgáltatás szintje	
	Megfelelő	Nem elfogadható
Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (80%)	≤30 nap	>30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (80%)	≤72 óra	>72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	≥95 %	<80 %
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	<10512 perc	>10512 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	<10512 perc	>10512 perc
garantált fel- és letöltési sebesség ¹ (maximális sebesség %-ában)	>50%	<50%
bit hibaarány hozzáférési vonalanként	A TCP/IP protokoll miatt nem értelmezhető	

Célérték

Új hozzáférés létesítési idő

- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje
- a mutató az érvényesmegrendelés időpontja és amegvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje
- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja

Szolgáltatás rendelkezésre állása

- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya
- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

- az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető
- a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat az ügyfélnyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja

Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés

- az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető
- a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%- t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra

Garantált le- és feltöltési sebesség

- az az átlagos le illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 90%-ban garantált
- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja

¹ A mérés a szolgáltató szerverén futtatott program segítségével történik