

EMSZI Kft

Általános Szerződési Feltételek Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatáshoz

Készítés: 2005.május 03.

Utolsó módosítás: 2010. április 12.

Életbelépés ideje: 2010. április 12.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A szolgáltató neve, címe:.....	3
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő, internetes cím)	3
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya	4
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	4
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	5
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételenek módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli és földrajzi korlátai...5	
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték).....	8
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	10
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	11
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	13
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	16
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	17
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	18
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	20
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	22
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkenés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	25
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	25
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	26
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	26
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	30
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	31
1. számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések	31
2. számú melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez	34
3. számú melléklet: Egyedi előfizetői szerződés	35
4. számú melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	39
5. számú melléklet: Adatkezelési Szabályzat.....	41

A szolgáltató neve, címe:

- 1.1 A szolgáltató neve: EMSZI Ipari Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Rövidített neve: EMSZI Kft
Cégjegyzékszám: 14-09-303782
Vállalkozói igazolvány száma: ---
- 1.2. Székhelyének címe: 8640 Fonyód, Ady E. u. 35.. sz.
Telephelyének címe: 8640 Fonyód, Ady E. u. 35. sz.
Telefonszám: 70-617-3555
E-mail: emszinet@emszinet.hu fonyodnet@fonyodnet.hu

Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe

2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Telefonszáma,
8640 Fonyód, Ady E. u. 35.	Hétfő: 15-17 óráig	70-617-3555
	Szerda: 10-12 és 15-17 óráig	21-382-0760
	Péntek: 10-12 óráig	

2.2. Hibabejelentő szolgálat (ügyfélszolgálat nyitvatartási időben élőhangos)

Terület megjelölése	Időtartama	Telefonszáma
82-,83-,84-,85.körzetszámú földrajzi számozási terület	00 - 24 óráig	70-617-3555 (Pannon) 21-382-0760 (vezetékes és síp) 30-230-7932 (T-mobil) 70-227-4950 (Vodafone)

2.3. Internetes honlap címe: www.emszinet.hu www.fonyodnet.hu

3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatásra (64.20.18.0) terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Felhasználó, Előfizető, Egyéni előfizető,
Nem egyéni előfizető.

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján Internet hozzáférést-, ellátást biztosít a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

4.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés útján, honlapján, vagy
- c) E-mail-ban.

4.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy

b) a Szolgáltató a saját honlapján közzétesz

4.5. A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen írásbeli vagy szóbeli értesítésével, vagy
- b) a szolgáltató honlapján közzéteszi.

A 30 nappal korábbi értesítés nem szükséges ha a módosítás a már életben lévő szerződéseket nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

5.1. Internet szolgáltatás

Az igénybevevő által kért végpont, valamint a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos összeköttetés, melyre az Igénybevevő szabványos UTP csatlakozáson keresztül csatlakozik. A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja és a Szolgáltatás hozzáférési ponton bocsátja az Igénybevevő rendelkezésére.

A Szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Igénybevevő számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított végberendezés szabványos ethernet pontja.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás.

5.2. A Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatásokon belül megkülönböztetett termékeket, illetve az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat (domain név regisztráció, webtárhely biztosítás, stb.) az ÁSZF **1.számú** melléklete tartalmazza.

A szolgáltatások díjának egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

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

6.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

6.3. Igénybejelentési eljárás

6.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) írásban, vagy E-mailban lehet megtenni, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonján távbeszélőn kell bejelenteni. A Szolgáltató az igény bejelentést követően nyomtatványon rögzíti az igényt.

Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, illetve szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről ad ki, továbbá

- az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatvány (**2. sz. melléklet**) kitöltése.

6.3.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés nyomtatvány kitöltése.

6.3.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

6.3.4. Az igénybejelentés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatvány kerül alkalmazásra.

6.3.5. Az igénylő a szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles az Igénylőlaphoz az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használojának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybevételéhez. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

6.3.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az igénylőt.

6.3.7. Az igénybejelentés időpontja az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

6.3.8. Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

6.3.9. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a helyszíni mérések elvégzése után legfeljebb 60napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

6.3.10. Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.8.pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 60 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

6.3.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 8 napon belül köteles válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

6.3.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjat,

vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.

6.3.13. Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

6.3.14. Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 60 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt írásban, vagy távbeszélőn, vagy elektronikus levélben (E-mail) megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

6.3.17. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy a 6.3. pont szerinti igény-bejelentési eljárás mellőzhető.

6.4. Szerződéskötési eljárás

6.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat. Ajánlattételnek minősül:

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a szolgáltatást igénylő előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.3. Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

6.4.5. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja az **1.sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

6.4.6. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

6.4.7. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető.

6.4.8. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén nem kerülhet sor csoportos szerződéskötésre.

6.4.9. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében

felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
c) a szolgáltató a megfelelő minőségű szolgáltatást nem tudná biztosítani.

6.4.10. Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződést felmondja, az **1. sz. melléklet** szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

6.4.11. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett előleg Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

6.5. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

6.5.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközökkel, (számítógéppel és szabad UTP-s hálózati kártyával, valamint a megfelelő alkalmazással).

A szolgáltató az SZHP (Szolgáltatási Hozzáférési Pont) létesítéséhez antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot. A hozzáférési pont és a számítógép közötti UTP kábelt a szolgáltató biztosítja max.5m hosszú falon kívüli kábelezéssel. Az 5m-t meghaladó kábelhossz kiépítése, valamint kábelcsatornában történő kábelezés költsége az előfizetőt terheli és erről saját magának kell gondoskodnia.

Az Igénybevevő az SZHP létesítése érdekében köteles szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátását biztosítani. Az előfizetői végberendezés működéséhez szükséges 220 V-os szabványos hálózati csatlakozó és az antenna tartó kiépítése - a felmérés alkalmával a felmérővel egyeztetett módon - az előfizető feladata és a végberendezés telepítésének feltétele.

6.5.2. A szolgáltatások igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai:

A szolgáltatás Magyarország területén - műszaki megvalósíthatóság esetén – a 82, 83, 84, 85-ös körzetszámú földrajzi számozási területen vehető igénybe.

A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet.

A vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szolgáltatásnak időbeli korlátja a Felek által meghatározott idő, mely idő alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

6.5.3. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen (vételkörzet) veheti igénybe.

6.5.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

7.1 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 60 napon belül - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pontot létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

7.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjat a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített

gerinchálózathoz való új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak.

7.3. A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

7.6. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

7.7. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

7.8. A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

7.9. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

7.10. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fúrás, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős. A munkák befejezése után a kivitelező köteles átadás-átvételi jegyzőkönyvet írni, amelyben a Megrendelő aláírásával igazolja a munkavégzést és az esetleges károk elhárítását. Átadás-átvételi jegyzőkönyv helyett megfelel, azzal egyenértékű a Megrendelő által az egyedi előfizetői szerződésben tett nyilatkozata. Az átadás - átvétel után keletkező károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.11. A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

7.12. Az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor vagy azt követően a Szolgáltató kérésére külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a kiépített hálózatra a Szolgáltató a vezetékJogot az illetékes földhivatalban bejegyeztethesse.

7.13. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

7.14. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 60 napon túli előfizetői hozzáférési pontot létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

a) a felek 60 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy

b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy

- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

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

8.1. A szolgáltatás minőségi célértékei:

Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során.

Éves rendelkezésre állás: 95%

Garantált le- feltöltési sebességek: ÁSZF 1.sz. Melléklet a.)

8.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a tervszerű karbantartás időtartama,
- b) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- e) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

8.3. Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.4. A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

- a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.
- b) A paraméter megfelelési mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.
- c) A szolgáltatás megfelelési mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfelelési mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

A szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a számítás $((1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)) \times 100\%$.

Ellenőrzés havonta egy alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Igénybevevő adatforgalmat képes bonyolítani a szolgáltató gerinchálózata és a szolgáltatási hozzáférési pont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal.(pl: ICMP csomagok küldése és fogadása)

Átlagos hozzáférés ellenőrzése: az igénybevételt számlálókink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott Igénybevevőnek adott időszakban volt-e forgalma.

8.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a szerveren folyamatosan méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Táblázatos formában az Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Kormány Rendelet szerint):

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (nap)	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	120 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95,00%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (%)	90,00%
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (nap)	Nincs forgalommérésen alapuló számlázás
Garantált le/feltöltési sebesség „Mini” csomag esetén 410/96 Kbps sávzélességhez	Le: 64 kbps Fel: 16 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Alap” csomag esetén 2048/256 Kbps sávzélességhez	Le: 96 kbps Fel: 32 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Mega” csomag esetén 3072/512 Kbps sávzélességhez	Le: 128 kbps Fel: 64 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Dupla” csomag esetén 4096/768 Kbps sávzélességhez	Le: 192 kbps Fel: 96 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Plusz” csomag esetén 5120/768 Kbps sávzélességhez	Le: 224 kbps Fel: 96 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Iroda” csomag esetén 6144/1024 Kbps sávzélességhez	Le: 256 kbps Fel: 128 kbps
Garantált le/feltöltési sebesség „Balaton” csomag esetén 1024/128 Kbps sávzélességhez	Le: 64 kbps Fel: 32 kbps

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

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatványt kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok)
- f) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje,
- g) az előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez,
- h) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
 - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbíróági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
 - aláírási címpéldány,
 - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
 - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
 - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
 - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
 - azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
 - azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

9.3. A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.

9.5. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik

igénybe.

9.6. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 1 év. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja a fél éves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.7. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.6. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

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

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha

egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető átírási díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, módosíthatja, mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- d) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének figyelembevételével köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) az, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. c) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. d) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

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

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításáról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8

napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

az előfizető közvetlen, írásbeli értesítését (értesítés levélben) követő naptól, vagy internetes honlapján való megjelenést követő 10. naptól

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

11.1. A szolgáltatás szünetelhet

a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy

b) az Előfizető kérésére, vagy

c) az Előfizetőnek felróható okból, vagy

d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy

e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4 pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 5 napig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít.

11.3. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződéséig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. melléklet**ben meghatározott visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább hat hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama 12 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

11.4. A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül köteles végrehajtani, amint a jogellenes állapot megszűnéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - szüneteléséből eredő igényét a Szolgáltató peren

kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

11.5. Ha a szolgáltatás mindkét félén kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre nem köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. 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 erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás

ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

11.6. A 11.1. e) pont szerinti szünetelésre a 11.5. pont szabályai irányadók.

11.7. A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11. pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (visszakapcsolási díj) jogosult felszámítani.

12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) előfizető a szolgáltató rendszerébe illetéktelenül behatol (un.: hekkol).

12.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a csökkentett szolgáltatást biztosít, vagy a szolgáltatást szünetelteti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

12.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel.

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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átíráásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átíráásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 60 naptári napos felmondási határidővel, tárgyhót követő hónap utolsó napjára indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési

időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

13.8. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

13.9. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

13.10. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

13.11. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

13.12. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.13. A Szolgáltató jogosult az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén jelen Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította az Előfizetőt és a határidő eredménytelenül letelt.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- a Szolgáltatási Szerződésben foglaltaktól eltérő módon üzemelteti vagy átalakítja a Szolgáltató hálózatát vagy ahhoz jogtalanul más berendezést kapcsol;
- megszegi a hálózatmegosztással kapcsolatos megállapodást;
- a Szolgáltatáshoz használt berendezés működőképességét akadályozza vagy azt a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti vagy átalakítja;
- a Szolgáltatónak a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerinti kikötött ellenőrzését akadályozza;
- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben harminc (30) napnál régebbi tartozása áll fenn;

– a Szolgáltatás továbbszolgáltatása esetén.

13.14. A szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal, a 15 napos felszólítási határidő betartása nélkül véglegesen megszüntetni akkor, ha az Előfizető a Szolgáltató internetes hálózatát manipulálta, abba betört, jogtalan un: hecker, vagy más, törvény által tiltott tevékenységet folytatott, különösen: pedofil-, terrorista, stb. Ilyen esetben az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az okozott kárt megtéríteni, a Szolgáltató a későbbiekben új szerződés meg-kötését megtagadhatja.

13.15. Szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnal felmondani, ha előre nem látható műszaki okból a vállalt minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani. Ez esetben Szolgáltató köteles az Előfizető részére egy havi elfizetési díjat visszatéríteni.

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

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 5 munkanapon belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

14.4. 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 a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

14.5. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon akár hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a

következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
 - c) a hibajelenség leírását,
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- 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.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

14.7. A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 14.12. pontjában meghatározott kötbért fizet.

14.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

14.9. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

14.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdje a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

14.12. A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) 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 (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. 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.
- b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető

számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez fordulhat.

14.13. Helyszíni hibaelhárítást, amennyiben az az Előfizető érdekkörébe (pld.: vírusfertőzés, számítógép hibás beállítása, IP cím éllállítása, stb.) tartozó meghibásodás esetén Szolgáltató kiszállási költség-, munkadíj-, anyagköltség felszámolásával végez.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó meghibásodás főként: az Előfizető tudása ill. esetleges tudatlansága miatt a telepített eszközöket vagy azok működését biztosító szoftvereket módosítja-, villámcsapás és annak másodlagos hatása.

15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét.
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az írásbeli bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be írásban a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek 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 a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével bizonyítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb két alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF **1.sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési 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 az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

15.7. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átirást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átirás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-c)) megjelölt esetekben.

15.8. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles –a Szolgáltatót terhelő, legalább hat hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett szolgáltatási csomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni és kötbér mértékét meghaladó kárát jogosult érvényesíteni.

15.11. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa,

közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 5 munkanapot, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteshet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

17.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

17.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

17.4. A végberendezés behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

17.5. Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtelen jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja

17.7. Szolgáltató gépek közötti kapcsolatot nem biztosít, a hálózatba csak TCP/IP adatátviteli protokollt engedélyez és támogat.

18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

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

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

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

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

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

19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, .

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint
a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 15. napjáig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított

díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

19.5. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

19.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely olcsóbb irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési és a rácsatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel). Csekkes befizetés esetén szolgáltató **1. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat számol fel, melyet a következő számlázási ciklusban érvényesít.
- c) átutalási megbízás alapján számláról az Előfizető átutalása.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapiig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyható 10-ig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

19.10. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

19.13. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyon biztosíték/Biztosíték: ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

19.15.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.

19.15.2. Áthelyezési díj

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

19.15.3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

19.15.4. Bekötési (Bekapcsolási) díj

A szolgáltatás igénybevétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után első üzembe helyezés díját is. A belépési díj mértéke a szerződéstől függően eltérő.

19.15.5. Csökkentett előfizetési díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett a havi előfizetési díj 70%a.

19.15.6. Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

19.15.7. Előfizetési díj

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni előfizető 1 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet.

19.15.8. Előfizető által fizetendő kötbér

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

19.15.9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

19.15.10. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

19.15.13. Bekapcsolási díj

Előfizető hálózatra kapcsolásának szerelési díja mely tartalmazza: 8 dBi-s antennát és taróra szerelését, Wi-elles Bridge eszközt és elhelyezését, kábelt és kábelezését max. 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatását az Internethez, kiszállási díjat Fonyód területén. Ettől eltérő kiépítés esetén a fizetendő díj mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

19.15.14. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

19.15.15. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

19.15.16. Kiszállási díj

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

19.15.18. Szolgáltatási csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj. A szerződéskötéstől kezdődő hat hónapig a díjcsomag lefelé nem módosítható

19.15.19. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást. A rácsatlakozási díj mértéke a szerződéstől függően eltérő.

19.15.21. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az előfizetőnek felróható okból került sor.

19.15.22. Vizsgálati díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

21.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

1.sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések.

Érvényes: 2009. július 01-től

a.) Internet szolgáltatások díjai:

	Alap*	Mega	Dupla	Plusz	Szimmetrikus1	Szimmetrikus2	Balaton***	
Maximális sebesség le/fel (kbps) (web, levelezés)	768/96	1024/128	1536/128	2048/256	1M/1M	2M/2M	512/96	
	Jelenlegi előfizetőinknek a szerződés újra indításával díjszomag váltási és szerelési díj nélkül							
Átlag letöltő sebesség (kbps)	384	512	768	1024	1024	2048	256/64	
Garantált le/feltöltési sebesség (kbps) az esetek 80%-ában	96/32	96/32	128/64	128/64	512/512	1024/1024	96/32	
Domain név	1 db másodlagos				1 db .hu		1 db más	
Megosztás	maximum: 4 db PC-re							
Fix Publikus IP	834.-Ft/hó+25% ÁFA=1.042.-Ft/hó Szimmetrikus díjszomagoknál: 0.-Ft/hó							
Belépési díj**	Határozatlan idő	25.000 Ft+25% ÁFA= 31.250.-Ft						12.500.-Ft+25% ÁFA=
	1 év	16.667 Ft+25% ÁFA= 20.834.-Ft						15.625.-Ft
	2 év	8.334 Ft+25% ÁFA= 10.416.-Ft						
	3 év	0 Ft						
Havi díj	Határozatlan idő	7.492 Ft+ 25% ÁFA= 9.365 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	9.992 Ft+ 25% ÁFA= 12.490 Ft	10.825Ft+ 25%ÁFA= 13.531 Ft	19.158Ft+ 25%ÁF= 23.948 Ft	34917Ft + 25%ÁFA= 43.646 Ft	
	1 év	5.825Ft+ 25% ÁFA= 7.281 Ft	6.658 Ft+ 25%ÁF= 8.323 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	9.158 Ft+ 25%ÁF= 11.448 Ft	17.492Ft+ 25%ÁF= 21.865 Ft	32.492Ft+ 25%ÁFA= 38.531 Ft	5.825.-Ft +25% ÁFA =
	2 év	4.992Ft+ 25% ÁFA= 6.240 Ft	5.825Ft+ 25%ÁF= 7.281 Ft	7.492 Ft+ 25% ÁFA= 9.365 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	15.825Ft+ 25%ÁF= 19.781 Ft	30.825Ft+ 25%ÁFA= 43.646Ft	7.281 Ft
	3 év	4.158Ft+ 25%ÁFA= 5.198 Ft	4.992Ft+ 25%ÁF= 6.240 Ft	6.658 Ft+ 25%ÁF= 8.323 Ft	7.492 Ft+ 25%ÁF= 9.365 Ft	14.158Ft+ 25%ÁF= 17.698 Ft	20.825Ft+ 25%ÁFA= 26.031 Ft	

* csak magánszemélyeknek

** három éves szerződés esetén 0.-Ft

*** határozott idejű, 3 x 6 hónapos szerződéssel

Eszközsomag 1 (2,4 GHz): Ára: 12.500.-Ft + 25%ÁFA = 15.625.-Ft

Flat mini antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 2 (2,4 GHz): Ára: 18.333.-Ft + 25%ÁFA= 22.916 Ft

Yagi vagy grid antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 3 (5 GHz): Ára: 18.333.-Ft + 25%ÁFA= 22.916 Ft

Antennás WiFi eszköz elhelyezése meglévő tartóra, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 4 (5 GHz): Ára: 32.500.-Ft + 25%ÁFA= 40.625 Ft

Grid vagy parabola antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

A szükséges eszközök (eszközcsomag) meghatározása felméréskor történik. Az eszközcsomagok árának szerződéskötés előtt történő változtatási jogát a szolgáltató fenntartja. A beépített berendezésekre, eszközökre a Szolgáltató 1 év garanciát vállal.

BÉRELT VONALI SZOLGÁLTATÁS: egyedi ajánlat alapján

DOMAIN: bruttó árak, a 25%-os ÁFA-t tartalmazzák

- magyar . hu szerződés időtartamára 2 évre 11 250 Ft
- nemzetközi szerződés időtartamára 2 évre 13 625 Ft -tól

WEBTÁRHELY

	100 Mb	200 Mb	500 Mb	800 Mb
1 év	15 000 Ft	20 000 Ft	25 000 Ft	29 000 Ft
2 év	13 500 Ft	18 500 Ft	23 500 Ft	25 500 Ft
3 év	12 000 Ft	17 000 Ft	22 000 Ft	23 000 Ft

SERVER HOSTING: Egyedi szerződés alapján

LINUX SZOLGÁLTATÁSOK: Egyedi szerződés alapján

WEBLAP: bruttó árak, a 25%-os ÁFA-t tartalmazzák

Web 1 csomag: 67 500 Ft elkészítés határideje: 3-4 nap

- fejléc
- három menüpont (információ, kapcsolat, referenciák vagy partnerek)
- internetes regisztráció (startlapokon elhelyezés, internetes keresőkbe regisztrálás)
- webtárhely
- másodlagos domain regisztráció (www.cegnev.emszinet.hu)
- 1 db email-cím (cegnev@emszinet.hu)

Web 2 csomag: 150 000 Ft elkészítés határideje: 4-5 nap

- fejléc
- négy menüpont (információ, kapcsolat, referenciák vagy partnerek)
- 3 fotó, melyek a menüpontokba igény szerint elhelyezhetőek (fotózás)
- internetes regisztráció (startlapokon elhelyezés, internetes keresőkbe regisztrálás)
- web tárhely elsődleges domain regisztráció (www.cegnev.hu), mely az első évben ingyenes, utána 18750 Ft/év1db email-cím (cegnev@cegnev.hu)

HIRDETÉS: bruttó árak, a 25%-os ÁFA-t tartalmazzák

Egyszerű gif banner	17 900Ft
Animált gif banner	21 900Ft
Egyszerű flash banner	21 900Ft
Animált flash banner	29 900Ft
Interaktív animált flash banner	35 900Ft
Képernyőkímélő	49 900Ft

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:

Szolgáltatás megnevezése	Díj
--------------------------	-----

Adminisztrációs díj		1 000Ft + 15 Ft /oldal
Átírási díj		6 000 Ft
Bekapcsolási díj (szerződétől függően)		40/30/20/ 15/10 eFt
Csökkentett előfizetési díj		a havi díj 70%-a
Csekkes befizetés esetén		250 Ft/alkalom
Elállási díj		4.167.-Ft+25% ÁFA = 5.209.-Ft
Kiszállási díj: - Fonyódon		2 083.-Ft+25% ÁFA = 2.604.-Ft
- Fonyódon kívül 20 km-ig		2.917.-Ft+25% ÁFA = 3.646.-Ft
Fizetési felszólítás díja		833.-Ft +25%ÁFA
Havi előfizetési díj (.....)		1.sz. melléklet szerint
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj		külön megáll. szerint
Szerelés, javítás		2 083.-Ft+25% ÁFA = 2.604.-Ft/megkezdett ó
Kihelyezett berendezés használati díja		Előf. Szerz. szerint
Kihelyezett berendezés megtérítési díja		előfizetői szerződés 3.sz melléklet szerint
Expressz kiszállási díj		Kiszállási díj + 2.500Ft+25%ÁFA= 3.125.-Ft kiszállási díjon felül
Előfizető által fizetendő kötbér	a jogosulatlan szolgáltatásátengedéssel, az érintett szolgáltatási csomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű	
Szolgáltatási csomag módosítási díj		2.500Ft+25%ÁFA= 3.125.-Ft
Rácsatlakozási díj		5.000.-Ft+25% ÁFA = 6.250.-Ft
További vételi hely kiépítésének díja		4.167.-Ft+25% ÁFA = 5.209.-Ft /minden megkezdett óra
Visszakapcsolási díj		1.250.-Ft + 25% ÁFA= 1.562.-Ft
Vizsgálati díj		2.500Ft+25%ÁFA= 3.125.-Ft + a mindenkori hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez

Bekapcsolva: **Szerződés száma:**.....

Igénybejelentés és „BEKAPCSOLÁSI LAP” előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez
(EMSZI Kft. 8640 Fonyód, Ady E. 35. sz.)

A * -al jelölt rész kérjük kitölteni !

Igénybejelentés száma: 2007.....

* **Ügyfél neve:**

* **Ügyfél címe:**

* **Telefonszáma:**

* **Előfizetői csomag és hűségév:**

Mérést végezte: _____ GPS: N_____E_____

Mérés ideje:

Megvalósítható: **igen o** **nem o** **Ha nem, miért nem:**

Felhasználói név: **Jelszó:**

További E-mail:
.....

Eszközök

WLAN: **m.adr.** **Gép m.adr.**

IP: **AP: Emc-**

Antenna: **Kábel:**..... **Egyéb:**

Vírusirtás: **igen** **nem**

Egyéb:

Szerelést végezte: **Dátum:**

Bekapcsolást végezte: **Dátum:**

3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés **MINTA!**

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS VEZETÉK NÉLKÜLI INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

..... sz. Szerződés
amely az alább megjelölt időpontban jött létre az **EMSZI Ipari Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (8640 Fonyód, Ady E. 35.sz.,
Cégjegyzékszám: Cg.14-09-303782, Adószám: 10740185-2-14, Bankszámlaszám: OTP Bank Rt, 11743095-20011181-00000000)
mint szolgáltató (a továbbiakban: „FONYÓDNET” vagy „Szolgáltató”) valamint az Előfizető (továbbiakban Előfizető vagy Ügyfél)
között, melynek adatai:

Magánszemély:Név: _____ Anyjaneve: _____
Leánykori neve: _____ Sz. hely, idő: _____ Szig.sz.: _____
Lakcím: _____
Cég: Cégnév: _____
Székhely: _____ Kapcsolattartó: _____
Cégjegyzékszám: _____ Adószám: _____ Bankszámlaszám: _____
Napközbeni telefonszám: _____

A telepítés pontos címe: _____ - Ingatlan tulajdonosa: _____
Számlázási címe: _____

Igényelt szolgáltatás:							
Alap	Mega	Dupla	Plusz	Szimmetrikus 1	Szimmetrikus 2	Balaton	Egyéb
Fix Publikus IP : _____		Havi díj: _____		Ft +25% ÁFA = _____			
Szerződés időtartama:	1 év	2 év	3 év	határozatlan	egyéb:		
Fizetés módja	Késpénz	átutalási megbízás (csekk)		Banki átutalás			
Felhaszn. név: _____	@fonyodnet.hu	Jelszó: _____	E-mail _____	@fonyodnet.hu			
Előfizetői nyilatkozat: az Internet kiépítésével kapcsolatos munkákat (ÁSZF 7.10.), valamint az Internet szolgáltatást kipróbálva, igényfenntartás nélkül a mai napon átvettem.							
Dátum: _____				Aláírás: _____			
Levelező kimenő (SMTP) szerver: mail.emszinet.hu		Bejövő levelező (POP3) szerver: mail.emszinet.hu					
Ügyfélszolgálat: 8640 Fonyód, Ady E. 35. Nyitva tartás: Hétfő: 15-17, Szerda: 10-12 és 15-17, Péntek: 10-12 óráig. Telefon: 70-617-3555 (Pannon), 21-382-0760 (vezetékes és síp), 30-230-7932 (t-mobil), 70-227-4950 (Vodafone) WEB: www.fonyodnet.hu E-mail: info@fonyodnet.hu							
Hibabejelentő telefonszám (ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül üzenetrögzítő): Telefon: 70-617-3555 (Pannon), 21-382-0760 (vezetékes és síp), 30-230-7932 (t-mobil), 70-227-4950 (Vodafone)							

1. Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére a Vállalkozási Feltételekben meghatározott, 64.20.18.0 SZJ besorolási számú adathálózati szolgáltatást nyújt. Szolgáltató gépek közötti kapcsolatot nem biztosít, a hálózatba csak TCP/IP adatátviteli protokollt engedélyez és támogat. Az Előfizető határozott (1év, 2 év, 3 év), vagy határozatlan időre megrendeli a bemutatott szolgáltatási csomagok közül az általa kiválasztottat. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket térítés ellenében a szolgáltató biztosít.

2. Szerződés időtartama:

A Szerződés határozatlan, vagy határozott (1, vagy 2 vagy 3 év) időre, a szolgáltatás üzembe helyezésének kezdő időpontjától. Amennyiben valamelyik fél a határozott idejű szerződés lejártá előtti legalább egy hónappal írásban az ellenkezőjét nem kéri, a szerződés automatikusan átalakul **határozatlan idejű** szerződéssé. A határozatlan idejű szerződés bármely fél részéről írásban, 60 napos határidővel, tárgyhót követő hónap utolsó napjára mondható fel

3. Előfizető jogai és kötelezettségei

3.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges berendezéseket a Szolgáltató tartja karban. A zavartalan működéshez szükséges áramellátást az Ügyfél saját költségére biztosítja. Az Előfizetői tulajdonú végberendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés rendeltetésszerű működéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért,

megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Szolgáltató az általa elhelyezett berendezésekre lév garanciát vállal.

3.2 Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

3.3. Előfizető nyilatkozik, hogy a jelen előfizetői szerződés megkötésének időpontjában lejárt, kiegyenlített tartozása az EMSZI Kft felé nem áll fenn.

3.4. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy határozott idejű szerződések lejárat előtt a szerződés felmondása, vagy egyéb előfizetői kötelezettségesség, illetve bármilyen, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató részére a felmondás illetve a nevezett ok bekövetkeztétől számított 5 napon belül kötbért fizet az alábbiak szerint. A határozott idejű elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az Előfizető szerződésességé miatti megszűnés esetén az Előfizető köteles a Felek által megállapodott határozott idejű szerződés lejáratáig hátralévő időszakokra fennmaradó aktuális listaáras előfizetési díjat, valamint 5.000 Ft+ Áfa kezelési költséget a szerződés felmondásakor, illetve megszűnésekor egy összegben megfizetni a Szolgáltató részére.

3.5. A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérvényezni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére az új telepítésre vonatkozó határidők érvényesek. Költözési díjként a mindenkor érvényes egyszeri díjat, vagy határozott idejű szerződés vállalása esetén annak egy részét kell megfizetni.

3.6. Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén a Szolgáltató által munkalap alapján kiszámlázott díjat kifizeti.

3.7. Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

3.8. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható legyen.

3.9. A szolgáltatás egy dóben csak 1 db hálózati végponton vehető igénybe kiv., ha szerződő felek ezen szerződés első oldalán másban egyeznek meg.

3.10. Router használat

a Szolgáltató engedélyezi az Internet szolgáltatás megosztását max. 4 db PC-re. A megosztás csak a szerződésben rögzített ingatlanon belül történhet. A megosztás értelmében a megosztott végpontok között a szerződésben rögzített szolgáltatás kerül megosztásra. Az így megosztott számítógépeket a Szolgáltató egy végpontként kezeli, a routeren átfolyó adatokat összegezve dolgozza fel. Az Ügyfél továbbszolgáltatást nem végezhet. A továbbszolgáltatás súlyos szerződés-szegésnek minősül, mely Szolgáltató részéről történő azonnali felmondást von maga után.

4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

4.1. Létesítés.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezése után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a megrendelőt telefonon tájékoztatja. Pozitív elbírálás esetén, a létesítést 60 napon belül a megbízott köteles elvégezni illetve elvégeztetni.

4.2. A Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltatás szüneteltetésére a Szolgáltató jogosult, amennyiben az előfizető:

- díjfizetési kötelezettségének teljesítésével 8 naptól meghaladó késedelembe esik (a szerződés 7. pontja szerint)
- az Előfizető által a Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott szolgáltatásának igénybevételekor manipulálja internetes hálózatát, a hálózatba betör, un.: hekker, jogtalan tevékenységet folytat, ill. az alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató hálózatát
- egyéb módon megszegi a jelen szerződést

A Szolgáltatás szünetel mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja, vagy a Szolgáltató a szerződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja. A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A szünetelési idő alkalmanként nem haladhatja meg a műszakilag minimálisan szükséges mértéket.

4.3. A szolgáltatás szünetelése

A szolgáltatás jellegéből adódóan az Ügyfél abban az esetben jogosult a Szolgáltatótól jóváírásra, amennyiben a szolgáltatás az Ügyfél által jelzett hibabejelentés után a Szolgáltató hibájából adódóan nem volt elérhető huzamosabb ideig (5 napig). A jóváírás mértéke maximálisan az aktuális hónap havi díja lehet.

Az Ügyfél a kiesett szolgáltatási időt írásban faxon vagy levélben kell, hogy jelezze az érintett hónapot követő 10. napig. Amennyiben ez elmarad az érintett hónapra a követelés érvényét veszti. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás szüneteltetéséért járó jóváírás összegét kifogásolja, úgy az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 10 napon belül értesítenie kell a Szolgáltatót. A szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírás a hiba bejelentését követő hónap számláján jelenik meg.

Az Ügyfél nem jogosult a szolgáltatás szüneteléséért járó jóváírásra, amennyiben az ilyen szünetelés – közvetlenül, vagy közvetetten – az alábbiak valamelyikéből származik:

1. a Szolgáltató által megfelelőnek vagy szükségesnek ítélt (legalább 3 naptári nappal előre jelzett) időszakos vagy együttműködés keretében végrehajtott tesztelés, amely maximális időtartama 5 óra,
2. az Ügyfél jelen megállapodás hatálya alatti anyagi természetű kötelezettségeinek nem teljesítése,
3. az Ügyfél által biztosított bármely berendezés vagy egyéb kapcsolódó felszerelések műszaki hibája, vagy nem megfelelő működése,
4. az az idő, amikor az Ügyfél nem biztosítja a szolgáltatással kapcsolatos felszereléshez való hozzáférést,
5. a közüzemi energiaellátás vagy nyilvános szolgáltató hálózatok hibája.

4.4 Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény (1992. évi LXIII. számú törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Mindkét szerződő fél kijelenti, hogy nem tesz közzé nyilvános értesítést vagy sajtóközleményt a jelen megállapodással és az abban foglalt tranzakciókkal kapcsolatban a másik fél előzetes hozzájárulása nélkül, amely hozzájárulásnak magában kell foglalnia az ilyen közlemény formájához, tartalmához és időzítéséhez való hozzájárulás jogát, de amely hozzájárulás egyébként ésszerűtlen módon vissza nem tartható.

4.5. A felelősség korlátozása

A Szolgáltató a jelen megállapodás hatálya alatt semmiféle további felelősséggel nem tartozik a szolgáltatás vagy a felszerelés tekintetében, keletkezzen bár ez törvényből, szerződésből, hanyagságból, szigorú felelősségből, illetve bármilyen jótállásból, annak hatálya alatt, vagy más módon. A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás vagy berendezés törvénytelen vagy jogtalan használatáért, valamint bármely, a szolgáltatáson keresztül továbbított üzenet biztonságának vagy bizalmasságának megsértéséből eredő követelésért.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé a jelen megállapodás hatálya alatti teljesítés bármely hibájáért vagy késedelméért, amely olyan okokból ered, vagy olyan okok következménye, amelyek kívül esnek ésszerű ellenőrzésen, (például, de nem kizárólag: elháríthatatlan természeti csapások) tűz, áradás, hátrányos időjárási viszonyok, meteorológiai vagy légköri történések vagy zavarok (például, de nem kizárólag: napkitörések), vagy egyéb természeti események, a kormány cselekedetei (például, de nem kizárólag: bármely illetékes kormány, polgári vagy katonai hatóság bármely törvénye, szabálya, rendelete, szabályozása vagy utasítása), nemzeti vészhelyzetek, felkelés, lázadás, háborús cselekmények, polgári zavargások, karantén-korlátozások, embargók, a szállítók, alvállalkozók, eladók és egyéb partnerek, illetve a nyersanyag szállításának kérdései; sztrájkok munkakizárások, munkabeszüntetések és egyéb munkaügyi nehézségek.

4.6. Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 95 % -ában 3 munkanapon belül elkezd (munkaszüneti napokat leszámítva) és a töle elvárható módon a hibát mielőbb elhárítja. Előfizető a hibát telefonon, levélben vagy személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában jelentheti be. Szolgáltató munkaidőben élőhangos, munkaidőn kívül üzenetrögzítés hibabejelentő ügyeletet tart fenn, melynek telefonszáma: 70-617-3555 (Pannon), 21-382-0760 (vezetékes és síp), 30-230-7932 (T-mobil), 70-227-4950 (Vodafone).

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához valamint a szolgáltatás használata során alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért nem vállal felelősséget.

Helyszíni hibaelhárítást az Előfizető érdekkörébe (pld.: vírusfertőzés, számítógép hibás beállítása, IP cím elállítása, stb.) tartozó meghibásodás esetén Szolgáltató kiszállási költség-, munkadíj-, anyagköltség felszámolásával végez. Az Előfizető érdekkörébe tartozó meghibásodás főként: az Előfizető tudása ill. esetleges tudatlansága miatt a telepített eszközöket vagy azok működését biztosító szoftvereket módosítja-, Villámcsapás és annak másodlagos hatása.

4. Minőség: A Szolgáltatónak a szolgáltatást a vállalt minőségi paraméterek biztosításával kell nyújtania

5. Díjfizetés, díjszámítás

Az Előfizető az 1. oldalon rögzített vezetékek nélküli Internet szolgáltatásért a 2. mellékletben meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A Szolgáltató minden hónap elején előre kiszámlázza az Ügyfél részére a teljes aktuális havi szolgáltatási díjakat. A havidíj a szerződés életbe lépésétől számított hat hónapig lefelé nem módosítható. Díjszámítás módosításakor a szerződéskötés időpontjában érvényben lévő díjszámítás elérhető le/feltöltési sebességére történik a módosítás. A Szolgáltató 1 éves időszak eltelte után, 30 napos előzetes értesítés mellett a szolgáltatás díjazását maximum az adott évre érvényes fogyasztói árinдекс mértékével módosíthatja. Csekkes befizetés esetén szolgáltató 250 Ft/alkalom díjat számol fel.

6. Fizetési határidő

A számlát a szolgáltató tárgyhoz 6.-ig – 8 nap befizetési határidővel – az Előfizető részére megküldi. A számla rendezése postai csekken történő befizetéssel, pénzügyi átutalással, ügyfélszolgálati irodában készpénzzel lehetséges. A számla kiegyenlítésének a számlán feltüntetett határidőig kell megtörténnie.

7. Számla hiánya, késedelmes fizetés

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét a szamlazas@fonyodnet.hu e-mail címen tárgyhoz 10.-ig köteles bejelenteni. Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese.

A Szolgáltató jogosult a fizetési határidő letelte után felfüggeszteni a Szolgáltatást. A Szolgáltató jogosult visszakapcsolási díjat kiszámlázni az Ügyfél részére. A felfüggesztés mindaddig érvényben marad, míg a fennálló tartozás(ok) és a visszakapcsolási díj befizetése nem történik meg. Szolgáltató a felfüggesztett időszakra is jogosult a megállapított díjak beszedésére. A számla kiegyenlítésének elmaradása nem jelenti a szolgáltatás megszüntetését.

8. A Szerződés megszűnése

8.1. Előfizető a jelen Szerződést a szerződés időtartama alatt jogosult írásban felmondani, amennyiben:

- a vezetékek nélküli Internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató és az Előfizető által aláírt Szerződés kézhezvételét követő 65 (hatvanöt) napon belül nem létesíti

- határozatlan idejű szerződés 60 napos határidővel, tárgyhót követő hónap utolsó napjára mondható fel

8.2. A Szolgáltató jogosult a jelen Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani:

Az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította az Előfizetőt és a határidő eredménytelenül letelt. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- a Szolgáltatási Szerződésben foglaltaktól eltérő módon üzemelteti vagy átalakítja a Szolgáltató hálózatát vagy ahhoz jogtalanul más berendezést kapcsol;

- megszegi a hálózatmegosztással kapcsolatos megállapodást;

- a Szolgáltatáshoz használt berendezés működőképességét akadályozza vagy azt a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti vagy átalakítja;

- a Szolgáltatónak a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerinti kikötött ellenőrzését akadályozza;

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben harminc (30) napnál régebbi tartozása áll fenn;

- a Szolgáltatás továbbszolgáltatása esetén.

A szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal, a 15 napos felszólítási határidő betartása nélkül véglegesen megszüntetni akkor, ha az Előfizető a Szolgáltató internetes hálózatát manipulálta, abba betört, jogtalan un.: hecker, vagy más, törvény által tiltott tevékenységet folytatott, különösen: pedofil-, terrorista, stb. Ilyen esetben az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az okozott kárt megtéríteni, a Szolgáltató a későbbiekben új szerződés megkötését megtagadhatja.

A Szolgáltató a díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő harminc (30) nap elteltével a Szolgáltatási Szerződést tizenöt (15) napos határidővel felmondhatja.

Az Előfizető köteles a határozott idejű szerződés - Szolgáltató által történő felbontása esetén a 3.4 pontban lévő fizetési kötelezettségeinek eleget tenni.

8.3. A Szolgáltató rendes felmondással csak akkor és abban az esetben élhet:

ha a Szolgáltatás nyújtását véglegesen meg kívánja szüntetni, illetve ha a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságát elveszti. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott ok miatt a szerződést írásban 50 (ötven) napos felmondási idővel mondhatja fel. Határozatlan időtartamú szerződés esetében az Előfizető a Szerződést bármikor, harminc (30) napos felmondási határidővel felmondhatja.

8.4. Amennyiben a vezetékek nélküli Internet szolgáltatást a EMSZI Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 60 napon belül nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes helyszíni felmérés alapján értesítést ad.

8.5. Szolgáltató jogosult a szerződést azonnal felmondani, ha előre nem látható műszaki okból a vállalt minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani. Ez esetben Szolgáltató köteles az Előfizető részére egy havi előfizetési díjat visszatéríteni.

9. Záró rendelkezések

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Vállalkozási Feltételekben (ÁSZF) meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek a szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó. A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben a Vállalkozási feltételek (ÁSZF), valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók. Felek jogvitájukat első sorban békés úton rendezik, ennek sikertelensége esetén a Fonyódi Városi Bíróság illetékességét kötik ki. A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

Kelt,

Előfizető

Szolgáltató

	Alap*	Mega	Dupla	Plusz	Szimmetrikus1	Szimmetrikus2	Balaton***	
Maximális sebesség le/fel (kbps) (web, levelezés)	768/96	1024/128	1536/128	2048/256	1M/1M	2M/2M	512/96	
Jelenlegi előfizetőinknek a szerződés újra indításával díjcsomag váltási és szerelési díj nélkül								
Átlag letöltő sebesség (kbps)	384	512	768	1024	1024	2048	256/64	
Garantált le/feltöltési sebesség (kbps) az esetek 80%-ában	96/32	96/32	128/64	128/64	512/512	1024/1024	96/32	
Domain név	1 db másodlagos				1 db .hu		1 db más	
Megosztás	maximum: 4 db PC-re							
Fix Publikus IP	834.-Ft/hó+25% ÁFA=1.042.-Ft/hó Szimmetrikus díjcsomagoknál: 0.-Ft/hó							
Belé- pési díj **	Határozatlan idő	25.000 Ft +25% ÁFA= 31.250.-Ft					12.500.- Ft+25% ÁFA=	
	1 év	16.667 Ft+25% ÁFA= 20.834.-Ft					15.625.- Ft	
	2 év	8.334 Ft+25% ÁFA= 10.416.-Ft						
	3 év	0 Ft						
Havi díj	Határozatlan idő	7.492 Ft+ 25% ÁFA= 9.365 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	9.992 Ft+ 25% ÁFA= 12.490 Ft	10.825Ft+ 25%ÁFA= 13.531 Ft	19.158F+ 25%ÁF= 23.948 Ft	34917Ft + 25%ÁFA= 43.646 Ft	
	1 év	5.825Ft+ 25% ÁFA= 7.281 Ft	6.658 Ft+ 25%ÁF= 8.323 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	9.158 Ft+ 25%ÁF= 11.448 Ft	17.492Ft+ 25%ÁF= 21.865 Ft	32.492Ft+ 25%ÁFA= 38.531 Ft	5.825.-Ft +25% ÁFA =
	2 év	4.992Ft+ 25% ÁFA= 6.240 Ft	5.825Ft+ 25%ÁF= 7.281 Ft	7.492 Ft+ 25% ÁFA= 9.365 Ft	8.325 Ft+ 25%ÁF= 10.406 Ft	15.825Ft+ 25%ÁF= 19.781 Ft	30.825Ft+ 25%ÁFA= 43.646Ft	7.281 Ft
	3 év	4.158Ft+ 25%ÁFA= 5.198 Ft	4.992Ft+ 25%ÁF= 6.240 Ft	6.658 Ft+ 25%ÁF= 8.323 Ft	7.492 Ft+ 25%ÁF= 9.365 Ft	14.158Ft+ 25%ÁF= 17.698 Ft	20.825Ft+ 25%ÁFA= 26.031 Ft	

* csak magánszemélyeknek

** három éves szerződés esetén 0.-Ft

*** határozott idejű, 3 x 6 hónapos szerződéssel

Eszközcsomag 1 (2,4 GHz): Ára: 12.500.-Ft + 25%ÁFA = 15.625.-Ft

Flat mini antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 2 (2,4 GHz): Ára: 18.333.-Ft + 25%ÁFA= 22.916 Ft

Yagi vagy grid antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 3 (5 GHz): Ára: 18.333.-Ft + 25%ÁFA= 22.916 Ft

Antennás WiFi eszköz elhelyezése meglévő tartóra, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

Eszköz csomag 4 (5 GHz): Ára: 32.500.-Ft + 25%ÁFA= 40.625 Ft

Grid vagy parabola antenna meglévő tartóra szerelése, WiFi eszköz, kábel, kábelezés 5 m távolságig, számítógép csatlakoztatása az Internethez, kiszállási díj Fonyód területén.

A szükséges eszközök (eszközcsomag) meghatározása felméréskor történik. Az eszközcsomagok árának szerződéskötés előtt történő változtatási jogát a szolgáltató fenntartja. A beépített berendezésekre, eszközökre a Szolgáltató 1 év garanciát vállal.

A kapcsolat jellemzői

Napi 24 órás, folyamatos, Internet elérés, kedvező ár/teljesítmény viszony, Tervezhető, fix havidíj, Korlátlan internetes adatforgalom, 0-24 órás hálózat felügyelet. Telepítés a pozitív eredményű felméréstől számított 60 nap.

Rendelkezésre állás: 95%.. A vezeték nélküli Internet elérés 2,4 GHz és 5 Ghz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségre nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is.

A szolgáltatás teljes az EMSZI Kft hálózatára épül, heti 7 napos, napi 24 órás hálózat felügyeletet működtetünk.

Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. A Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is von maga után. A kiépítés ügyintézését az EMSZI Kft. átvállalja a Felhasználótól.

Minimális hardver feltételek: Pentium 100MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB), Merevlemez az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabad terület), Ethernet hálózati kártya

Minimális szoftver feltételek: Windows Me, NT4, 2000, Xpm Linux operációs rendszer

Webtárhely: Rendelkezésre álló tárterület (aktiválás konkrét igény esetén)

Fix IP cím: A fix IP állandó elérhetőséget, pontos azonosítást biztosít az Internet felől.

E-mail cím: 8 karakternél hosszabb email azonosító is lehetséges.

Több számítógép csatlakoztatása esetén csak egy háztartáson belül engedélyezett a megosztás! A továbbszolgáltatás súlyos szerződésszegésnek minősül és azonnali felmondással jár a Szolgáltató részéről.

Minőségi paraméterek:

Szolgáltató vállalja, hogy Előfizető részére a mikrohullámú szolgáltatását megfelelő minőségben nyújtja. Megfelelő minőségű szolgáltatásnak számítanak az alábbiak:

- a) Elérhető böngészési sebesség (kbps), mely maximálisan elérhető böngészés esetén.
- b) Átlag letöltés (kbps), mely a folyamatos letöltési sebesség átlaga
- c) Garantált sebesség (kbps), melyre az előfizetői végpont-szolgáltató hálózati szervere közötti szakaszon az esetek 80%-ban a szolgáltató garántál.
- d) A hibaelhárítási idő indokolt esetben haladja meg az 5 napot.
- f) A rendelkezésre állás éves szinten nem kisebb mint 95%, vagy az éves kiesési idő, a végfelhasználói hozzáférési pontra nem haladja meg az évi 175,2 órát.

Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. A kiesési időbe nem tartoznak bele a tervezett üzemszünetek. A rendelkezésre állás naptári évre vonatkozik, töredék évre nem értelmezhető. A szolgáltatás minőségét az időjárási viszonyok befolyásolhatják.

Igényelt további E-mail címek:
.....
.....
.....

.....
Előfizető

4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:

- Nemzeti Hírközlési Hatóság**
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda**
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.
Telefon: 1-468-0500
Telefax: 1-468-0509
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda**
Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.
Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459.
Telefon: 72-508-800
Telefax: 72-508-808
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda**
Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.
Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.
Telefon: 52-522-122
Telefax: 52-417-857
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda**
Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391.
Telefon: 46-555-500
Telefax: 46-411-475

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.
Telefon: 62-568-300
Telefax: 62-568-368

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda

Cím: 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.
Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.123.
Telefon: 99-518-500
Telefax: 99-518-518

2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1088 Budapest, József krt 6. Tel: (1)4594917, (1)4594870
Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7621 Pécs, József Attila utca 19. Tel: (72)215904, Fax: (72)525572
Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Tel: (76)513765, (76)481-027
Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Tel: (66)441352
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3531 Miskolc, Győri kapu 24/b. Tel: (46)500380, Fax: (46)500381
Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6741 Szeged, Török utca 8. Tel: (62)420931, Fax: (62)425335
Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Tel: (22)311577, Fax: (22)514791
Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Árpád út 32. Tel: (96)514484, Fax: (96)514488
Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4024 Debrecen, Vármegyeháza utca 1/a. Tel: (52)507582, Fax: (52)507598
Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3300 Eger, Kossuth Lajos utca 9. Tel: (36)517138, Fax: (36)517206
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5000 Szolnok, Ságvári Endre krt 4. Tel: (56)513827, Fax: (56)343603
Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
2800 Tatabánya, Fő tér 36. Tel: (34)511216, Fax: (34)511217
Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Tel: (32)520489, Fax: (32)520490
Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1052 Budapest, Városház utca 7. Tel: (1)3182681, Fax: (1)3181639
Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7400 Kaposvár, Fő utca 57. Tel: (82)410026, Fax: (82)424151
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Tel: (42)414351, Fax: (42)310705
Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7100 Szekszárd, Mártírok tere 11-13. Tel: (74)501260, Fax: (74)411749
Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1. Tel: (94)506510, (94)312177
Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Tel: (88)579342, Fax: (88)579337
Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső utca 10. Tel: (92)313597

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Fonyód Önkormányzat jegyzője
8640. Fonyód, Fő u. 19. sz. tel: (85)360-666

5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Fonyód Városi Bíróság
8640 Fonyód, Ady E. u..., tel: (85)560-150

5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

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

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

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

- 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.

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

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

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

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

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

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

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

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

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

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

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

3. A személyes adatok továbbításának esetei

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

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

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

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

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

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

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

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

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

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

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

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

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

5. Az adatvédelmi felelős

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kertész-Balázs József
beosztása: ügyvezető
elérhetősége: 70-617-3555

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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