

Általános Szerződési Feltételek

Microweb Internet szolgáltatás

Üzemeltető:
**Remicro, Távközlési, Kereskedelmi és
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Készült: Kőszeg, 2010. augusztus 5.
Utolsó módosítás: Kőszeg, 2011. szeptember 19.

BEVEZETŐ	1
1. Szolgáltató adatai	1
1.1. Szolgáltató neve, címe	1
1.2. Szolgáltatás elnevezése	1
1.3. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje.....	1
2. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	1
3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	1
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	1
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja	2
3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei	2
3.4. A szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai	5
4. Hozzáférési pont létesítése, a rendelkezésre állás	5
4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje.....	5
4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása	5
5. Szolgáltatások minőségi célértékei	5
5.1. Minőségi célértékek és értelmezésük	5
5.2. Minőségi célértékek teljesülése, mérésének módszere	5
6. Az előfizetői szerződés.....	6
6.1. A szükséges előfizetői adatok listája	6
6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte.....	6
6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok	6
7. Az előfizetői szerződés módosítása és egyéb tudnivalói	7
7.1. Módosítás, az Előfizető kérésére.....	7
7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja.....	7
7.3. Áthelyezés	7
7.4. Átírás.....	8
8. A szolgáltatás szünetelésének esetei	8
8.1. A szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére	8
8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt.....	8
9. A szolgáltatás korlátozása	8
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	9
10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról	9
10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról.....	9
11. Hibabejelentés	10
11.1. A hibabejelentő elérhetősége	10
11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek	10
11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	11
12. Ügyfélszolgálat működése, bejelentések, panaszok intézése	11
12.1. Ügyfélszolgálat működése	11
12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje.....	11
12.3. Az Előfizetők tájékoztatása és értesítése	12
12.4. Kártérítés	12
13. Az Előfizető jogai.....	13
13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	13
13.2. A fizetendő kötbér mértéke.....	14
13.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	14
13.4. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	14
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei	15

15.	Adatvédelem	15
16.	Díjszabás	15
17.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	15
18.	Vis major	15
19.	Irányadó jog.....	15
MELLÉKLETEK		16

BEVEZETŐ

Remicro Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul!

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval előfizetői szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre. Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az általános szerződési feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint az illetékes hatóságnak meg kell küldeni.

1. Szolgáltató adatai

1.1. Szolgáltató neve, címe

Remicro Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
9730 Kőszeg, Deák Ferenc u. 3/a
Cégjegyzékszám: 18-09-109259

1.2. Szolgáltatás elnevezése

Microweb Internet szolgáltatás

1.3. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

Microweb Ügyfélszolgálat

(üzemeltető: Remicro Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.)

9730 Kőszeg, Deák Ferenc u. 3/a

A 2003. évi C. törvény 138. § (1) bekezdésére hivatkozva ügyfélszolgálati irodát nem működtet.

Levelezési cím: 9730 Kőszeg, Deák Ferenc u. 3/a

Telefon: (+36-30) 768-2873
(+36-20) 532-6754
(+36-70) 297-2578
(+36-94) 777-001

Email: info@microweb.hu

Web: <http://www.microweb.hu>

Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Hétfőn	8 – 17 óráig
Kedden	8 – 17 óráig
Szerdán	8 – 17 óráig
Csütörtökön	8 – 17 óráig
Pénteken	8 – 15 óráig

2. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Szélessávú infrastruktúrán Internet hozzáférés biztosítása vezeték nélküli (RLAN) kapcsolaton keresztül történik. A Szolgáltató biztosítja a szolgáltatáshoz szükséges eszközöket és az azokat kezelő szakképzett személyzetet.

3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

3.1.1. Igénybejelentés

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban, elektronikus adatlapon vagy telefonon teheti meg.

Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, melyet az Ügyfélszolgálaton lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat: Igénylő neve, címe, személyi igazolvány száma, anyja neve, a szolgáltatás nyújtásának helye, az ingatlan jellege (Egyéni, közület stb.), dátum és aláírás. Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt 15 – de legfeljebb 30 – napon belül teljesíti, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 30 napon belül visszaigazolja. Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése írásban, szóban, elektronikus úton, ráutaló magatartással lehetséges. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes (1.) számú melléklet szerinti díj megfizetésére, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására. A szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető részére átadja az előfizetői szerződés, az Általános Szerződési Feltételek kivonatának – az Előfizető kifejezett kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát. A Szolgáltató minden esetben tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési feltételek elérhetőségéről.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, ha az Előfizető 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esett a Szolgáltatótól vásárolt szolgáltatás vagy termék esetében, illetve az Előfizető szolgáltatók által működtetett fizetési feketelistán szerepel.

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja

3.2.3. Általános feltételek

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött „előfizetői szerződés” alapján. Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga a hatóság nyilvántartása szerinti területre terjed ki.

3.2.4. Határozott idejű szolgáltatás

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik a határozott idő elteltével, ha erről az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik.

3.2.5. Határozatlan idejű szolgáltatás

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik Előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. Szolgáltató a szerződést csak a jogszabályban meghatározott esetekben mondhatja fel.

3.2.6. Szolgáltatási kedvezmények

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető általános kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. A díjkedvezményekre vonatkozó egyéb feltételeket az előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató egyéni Előfizetői díjkedvezményeket is megállapíthat, az Előfizető javára, melyet az előfizetői szerződésben szerepeltet, de az egyéni Előfizetői kedvezményeket a Szolgáltató egyoldalúan is visszamondhatja. A kedvezményes szolgáltatásra vonatkozó feltételeket szintén az előfizetői szerződés tartalmazza.

A kedvezményes szolgáltatásra vonatkozó feltételek megszegése esetén a Szolgáltatót a 13.2 pont értelmében kötbér illeti meg.

3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei

3.3.7. A szolgáltatás igénybevételének módja

Internet hozzáférési szolgáltatás: Szélessávú infrastruktúrán Internet hozzáférés biztosítása RLAN technológiával a 802.11 ajánlás szerint, illetve az Internet hozzáféréseken keresztül e-mail szolgáltatás.

A hozzáférési szolgáltatások az elérhető maximális sebességekben és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különbözhetnek. A szolgáltatás minőségére jellemző értékeket az (3.) számú melléklet tartalmazza. A megadott átviteli sebesség értékek kizárólag Szolgáltató, valamint az Internet szolgáltató saját hálózata és az Előfizető között érvényesek, mivel az egyes Internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a Szolgáltatótól független tényezők is befolyásolják.

3.3.8. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését díjszabásban meghatározott mindenkori belépési díj megfizetése ellenében vállalja. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj nagyságát mérsékelheti. Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető a belépési díjra visszamenőlegesen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató a belépési díj fejében kiépíti az előfizetői hozzáférési pontot a csatlakozó hálózattal. Az előfizetői hozzáférési pont az elosztóhálózaton keresztül a jelátadási ponton kapcsolódik a törzshálózathoz.

A jelátadási pont a vezeték nélküli (RLAN) szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos Ethernet (RJ-45) portja.

A Szolgáltató biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezést Előfizető telephelyén.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, ezen előírásoktól eltérő előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel.

Különleges esetnek minősülnek az alábbiak:

- - Ha az Előfizető hozzáférési pontja a jelátadási ponttól több mint 40m távolságra van,
- - Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- - Elosztó berendezés (router, switch) felszerelését kéri,
- - A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- - Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri, illetve
- - Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A vezeték nélküli Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei:

A Szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet. Amennyiben a kiépítés műszaki lehetősége nem biztosított, az igénybejelentéstől számított 15 napon belül értesíti Előfizetőt.

A Szolgáltató antennát és jelátalakító eszközt helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot a választott végberendezésnél (PC, notebook, stb.). Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

Előfizető jogosult indoklás nélkül az előfizetői szerződéstől elállni mindaddig, amíg az előfizetői hozzáférési pont kábelépítési munkálatait Szolgáltató el nem kezdi. Ez esetben Vállalkozó a befizetett belépési díjat haladéktalanul köteles Előfizetőnek – kamatmentesen – visszafizetni.

Az építés megkezdését követő előfizetői elállás esetén Szolgáltatót megilletik az építéssel kapcsolatban addig felmerült költségek. Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül vállalja.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató jelen szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pontig történő szerelési munkálatokat végzi el. A díjszabásban meghatározott belépési díj összegében 1 szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének költsége szerepel. A kiépítéskor 1 db számítógép beállítása díjmentes a szolgáltatás igénybevételéhez. Az esetlegesen felmerülő újabb szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) kiépítésére, hálózatépítésre külön megrendelés alapján, díjtérítés ellenében kerül sor.

3.3.9. Igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a Szolgáltató által közzétett mindenkori szolgáltatási díj ellenében. A Szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a jelátadási ponton lévő csatlakozó szerelvényekig tart. Ez a kötelezettség a Szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli és az Előfizető tulajdonában lévő elosztóhálózatban keletkező hibákra. A Szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. A garanciális kötelezettség nem vonatkozik az elosztóhálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatótól kívüli harmadik személy által

történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el. Az előfizetői helyiségekben lévő végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) esetén díjvisszatérítésnek helye nincs. A zavarok vizsgálatát Szolgáltató elvégzi, kezdeményezi azok elhárítását. Ennek eredménytelensége esetén a kivizsgálásra a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője az illetékes.

A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását.
- karbantartani hálózatát.
- az Előfizető szükségtelen háborítása nélkül – tetszőleges időpontban – ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni.
- lehetővé tenni, hogy a bekötési ponton belüli kábelépítést, antennaépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítást a Szolgáltató elvégezze.
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban.
- kötelezettséget vállalni arra, hogy az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti.
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik.
- biztosítani az épületben lévő, eszközök áramellátását, valamint biztosítani a Szolgáltató részére a hozzáférhetőséget.
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat.
- biztosítani a rendszer Szolgáltató általi ellenőrzését, bekötési pontra való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett. Különösen vonatkozik ez az Előfizető IP címének elérhetőségére a Szolgáltató által megadott IP címről, mely a rendszer működésének és ennek ellenőrizhetőségének alapfeltétele. E nélkül hiba esetén a Szolgáltató a hibaelhárítást nem tudja megkezdeni, illetve a minőségi célértékek normál mérése nem lehetséges adott végpontra.

Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani nem jogosult. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt bekötési pontról bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tény az Előfizető köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az Előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ez által a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az Előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét – külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Az Előfizető a díjat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán a pénztárba befizetve is teljesítheti.

Késedelmes fizetés esetén a díjszabásban meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bármilyen megromlása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződészegésnek minősül. Minden, nem a Szolgáltatótól származó vezeték nélküli interfész kártya, kábelmodem használata szerződésellenes cselekménynek minősül, kivéve, ha ennek használatáról illetve az eszközök megvásárlásáról a Szolgáltató és az Előfizető megegyeztek. Ilyen eszközök használata esetén Szolgáltatót a díjszabásban meghatározott általános kártérítés összege illeti meg.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek az Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további

berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető e magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán leadni, vagy a Szolgáltató számára a leszerelés feltételeit biztosítani.

3.4. A szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai

Területi korlát: A vezeték nélküli szolgáltatás területe Körmend, Vasalja, Kemestaródfa, Pinkamindszent, Magyarszecsőd, Molnarszecsőd, Egyházashollós, Rábahídvég, Nádasd, Csákánydoroszló, Halogy, Daraboshegy, Szentpéterfa, Pornóapáti, Horvátlövő, Felsőcsatár, Vaskeresztes, Narda, Bucusu, Bozsok és Vasvár közigazgatási területe, ahol a műszaki feltételeknek megfelelően a bekötési pont optikai rálátással rendelkezik a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére.

A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen.

4. Hozzáférési pont létesítése, a rendelkezésre állás

4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje

Az Igénylő által benyújtott Igénybejelentő lapot Szolgáltató 30 napon belül bírálja el.

4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától a szolgáltatás Előfizető rendelkezésére áll.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

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

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

5. Szolgáltatások minőségi célértékei

5.1. Minőségi célértékek és értelmezésük

Az Internet szolgáltatás minőségi és célértékeit szabvány illetve rendelet nem határozza meg. Ezen értékeket és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi. A minőségi célértékek és meghatározásukat a (3.) számú melléklet tartalmazza.

5.2. Minőségi célértékek teljesülése, mérésének módszere

A minőségi célértékek ellenőrizhetősége érdekében az Előfizető köteles biztosítani IP címének elérhetőségét a Szolgáltató által megadott alapátjáró IP címről, mely a rendszer működésének és ennek ellenőrizhetőségének alapfeltétele.

Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

- A Szolgáltatások vonatkozásában az éves rendelkezésre állás: 95%
- A Prémium kategóriás szolgáltatás vonatkozásában az éves rendelkezésre állás: 99%
- A Szolgáltatások várakozás- és zavarmentessége: 93%
- Az átlagos csomagvesztés: 10%.

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 számítása $[1 - (\text{összes kiesés napokban} / 365)] \times 100\%$.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:

A Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100\%$.

IP hálózat csomagvesztése:

1000 elküldött csomag esetén az $(\text{elvesztett csomagok száma} / \text{összes csomag száma}) \times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Előfizető adatforgalmat képes bonyolítani az Internet és a szolgáltatási hozzáférési pont között. Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.: ICMP csomagok küldése és fogadása.)

Átlagos hozzáférés ellenőrzés:

Az Előfizető adatforgalmát számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott Előfizetőnek adott időszakban volt-e forgalma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- ha vis major miatt történt
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás történt), illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

6. Az előfizetői szerződés

6.1. A szükséges előfizetői adatok listája

- Előfizető neve (Születéskori neve)
- Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye
- Előfizető anyjának születéskori neve
- Előfizető születési helye és ideje
- Nem természetes személy esetén Előfizető cégjegyzékszám, adószáma, illetve más nyilvántartási száma
- Előfizető távközlési elérhetősége
- Ha a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének neve, születéskori neve, állandó lakcíme vagy tartózkodási helye, anyja születéskori neve, születési helye és ideje.

Ha az Előfizető vagy közvetlen hozzátartozója nem tulajdonosa annak az ingatlan, amelyre az előfizetői szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges a szerződés megkötésére.

Az Előfizető a szerződés megkötésekor a szerződés megfelelő pontjának kitöltésével írásban nyilatkozik arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. A nyilatkozatot az Előfizető a Szolgáltató telephelyein nyitvatartási időben külön nyomtatványon módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az előfizetői szerződés aláírásával vagy az elektronikus szerződés visszaigazolásával Előfizető nyilatkozik arról, hogy az Általános Szerződési Feltételeket és a mellékletét képező díjszabást elfogadja és a meghatározott díjakat megfizeti.

Az előfizetői szerződésben a felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe meghatározott időn belül nem szünteti meg, nem szünetelteti és a Szolgáltató általi felmondásra nem ad okot.

6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok

Az előfizetői szerződés megkötésének feltételeit a 3.1.2 pont szabályozza.

Szolgáltató által kikötött legrövidebb szerződési időszak: nincs. Ezen időszaknál magasabb értéket köthet ki Szolgáltató, ha az Előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos belépési díjnál kedvezőbb feltételekkel létesített szolgáltatás-hozzáférési pontot.

7. Az előfizetői szerződés módosítása és egyéb tudnivalói

A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan bármikor módosíthatják az előfizetői szerződés írásbeli módosításával. A polgári jog szabályai szerint szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja a Szolgáltató, mely hatályba lépésének feltétele az, hogy a módosításokat a másik fél is elfogadja.

7.1. Módosítás, az Előfizető kérésére

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán írásban. Az Előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes. Határozott idejű szerződés esetén módosításra (különös tekintettel a díjcsomagok módosítására) nincs lehetőség, kivéve a közös megegyezés alapján létrejövő módosításokat.

7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Jogosult továbbá a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az előfizetői igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőit tájékoztatja. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja.

Az előfizetői szerződés (ÁSZF vagy egyedi előfizetői szerződés) egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdetményben értesíti az Előfizetőket kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken és egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről, valamint ügyfélszolgálatán közzéteszi a módosítást. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak a következő kivétellel: A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizető szerződés kivételével – nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

- utalást ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- díj módosítás esetén, a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozás vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.3. Áthelyezés

Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel.

Határozott idejű szerződés esetén áthelyezés nem kérhető, kivéve közös megegyezés alapján.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének adminisztrációs, anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. A várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembe vételével Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. Az áthelyezés 1 bekötési pontra vetített összege nem lehet több, mint a mindenkor fizetendő belépési díj összege.

7.4. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

A meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

8. A szolgáltatás szünetelésének esetei

8.1. A szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére

Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 8 hónapig szüneteltethető. Az Előfizető szüneteltetési jogáról a Szolgáltató által nyújtott díjkezdvezmények fejében határozott időre lemondhat. Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a szerződésben rögzített határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, melynek összegét a díjszabás tartalmazza.

8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 72 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

9. A szolgáltatás korlátozása

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az Előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.
- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben, a díjszabásban meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles.

- Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az Előfizető által történt óvadékfizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.
- Az Előfizető megszegi a (4.) számú mellékletben található **Hálózathasználati irányelveket**

A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Előfizető a korlátozás feloldásáért a díjszabásban meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető 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.

10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje 60 nap.

Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, előfizetői szerződésszegés esetén az arról szóló tájékoztatást és mindent, amit a jogszabályok Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg.
- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is, figyelmeztető értesítését követően is Szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

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 sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha 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 az Előfizető a díjtartozás összezszerúségét 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.

A felszólítást tartalmazó előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondására, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenné válik, ellene csőd eljárás, felszámolás, végelszámolás, törlési eljárás indul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a

szolgáltatások harmadik fél számára történő továbbadása a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi. Ha az Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, vagy ha Szolgáltató az egyéni előfizetői kedvezményt a továbbiakban nem tudja már biztosítani az Előfizető részére, továbbá ha a vállalt szerződési idő lejártá előtt a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt, a szerződést felmondja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői oldali tartalomszolgáltatás a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői oldali tartalomszolgáltatás a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi.

10.2.1. A Szolgáltató jogai:

A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9.) pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi előfizetői Szerződés felmondásának.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi előfizetői Szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- A Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;
- A Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatásokat (e-mail cím, stb.) visszavonni.
- Ha az Előfizető a vállalt szerződési idő lejártá előtt a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt a szerződést felmondja, úgy a szolgáltatót kötbér illeti meg.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi előfizetői Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet. ~~Az Egyedi előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül az Előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.~~

Az Egyedi előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Egyedi előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Egyedi előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

11. Hibabejelentés

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben. (1.3 pont)

Ügyfélfogadási időn kívül a munkaidőn túli ügyelet telefonszámán lehet hibabejelentést tenni. A Szolgáltató munkaszüneti napokon napközbeni telefonosos ügyeletet tart fenn, az esti órákban és éjszaka a beérkezett üzeneteket hangpostán rögzíti, majd a bejelentést követően intézkedik a hiba elhárításáról. Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, vagy költségekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 80%-ában nem több mint 3 munkanap. A minőségi mutatók vállalt célértékét és minimális értékét a (3.) számú melléklet tartalmazza. 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 3 munkanapból álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálata munkalapot készít. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A hibabejelentések csak akkor tekinthetők hibabejelentésnek, ha érthetően tartalmazzák a következő előfizetői adatokat:

- az Előfizető neve
- az Előfizető címe
- az Előfizető telefonszáma
- az Előfizető ügyfélszáma
- a hiba rövid leírása

A hangposta fiókon hagyott hibabejelentés rögzítés esetén, a hibaelhárítás szempontjából kezdő időpontnak a bejelentést követő első munkanap számít.

Amennyiben az Előfizető nem biztosítja folyamatosan (de a hibabejelentést megelőzően legalább 1 hétig) IP címének a Szolgáltató által történő elérhetőségét a Szolgáltató által megadott IP címről, szerződésszegést követ el, a Szolgáltató a hibabejelentést az a) pontnak megfelelően lezárhatja.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét és nevét;
- az előfizetői azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Előfizető a hiba elhárítását, elektronikus levélben igazolja.

12. Ügyfélszolgálat működése, bejelentések, panaszok intézése

12.1. Ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időben áll az Előfizetők rendelkezésére.

12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán (1.3 pont), vagy annak címezve.

Amennyiben az Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálata a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti Előfizetőt. A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Kőszegi Városi Bíróság az illetékes.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja. Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának

időpontjával meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami Szolgáltató felróható magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a díjszabásban meghatározott kamatát, az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetőnek visszafizeti. Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (1015 Budapest Ostrom u. 23-25.), illetve a soproni (9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.) területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél vizsgálatot kérni. Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

12.3. Az Előfizetők tájékoztatása és értesítése

Az Előfizetők egyedi értesítése a jogszabályban meghatározott (10.2 pont) kivétellel elektronikus levélben történik. A szolgáltatói közleményeket a Szolgáltató a <http://www.microweb.hu> oldalon teszi közzé.

Ha az Előfizető az Ő hatáskörében bekövetkező email címének módosítása miatt a tájékoztatást nem kapja meg, azért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A szolgáltatás korlátozásáról Szolgáltató az Előfizető számára postai úton, e-mailben és telefonon keresztül értesíti az Előfizetőt. A hibabejelentések visszaigazolása automatikusan elektronikus levélben történik, a szolgáltatás igénybevételének lehetetlensége miatti bejelentést telefonon igazolja vissza.

Amennyiben az Előfizető az értesítést követően 24 órán belül nem jelez vissza, úgy a hibát a Szolgáltató lezártnak tekinti.

12.4. Kártérítés

A kártérítési felelősség korlátozása mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel. Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében. Egyik fél sem felelős az esetleges közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégértékcsökkenést és az elmaradt hasznot.

A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az, megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Az Előfizető kárigényének bejelentése:

Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik a kárigény bejelentés során követendő eljárás - az alábbi eltérések kivételével - megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az előzők szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.3 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Az Előfizető károkozása, a Szolgáltató kárigényének bejelentése:

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni.

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 13.3 pont szerint érvényesítheti.

13. Az Előfizető jogai

13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető e magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőség csökkenés valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira.

A Szolgáltató által nyújtott Internet elérési szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez, azaz érték, 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 hátrány csökkenéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a Szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői hozzáférési pont

- működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az Előfizető, igénybevevő által használt, megfelelősségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba a Szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Előfizető csökkent értékű Szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.

- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás.

13.2. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát három munkanapon belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 4. munkanaptól a hiba elhárításáig.

Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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 nyolcszorosa.

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

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben 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.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Ha az Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, továbbá ha a vállalt szerződési idő lejártá előtt a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt a szerződést felmondja, úgy az Előfizető kötbért köteles fizetni. Kötbér alatt az előfizetői szerződésben foglalt díjak és az ebből eredő követelések értendők, melynek mértéke a kedvezményes szolgáltatástól is függ. A kedvezményes szolgáltatások kötbérének mértékét a 3.2.6 pont értelmében a díjszabás, vagy az előfizetői szerződés tartalmazza.

13.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. ~~Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is.~~ Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az Előfizetőnek.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre 5 éves elévülési időn belül van lehetőség - és ha, a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az Előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (1088 Budapest, József krt. 6.), illetve az illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóság (Budapesti Iroda, Budapest, Pest megye cím: 1015 Budapest, Visegrádi u. 100; Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda, Baranya, Tolna, Somogy, Zala, Fejér megye cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.) területi irodájában vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez is fordulhat panaszával.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti Dunaújvárosi Városi Bíróság illetékességét kötik ki. Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

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

Ha egy Előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

Amennyiben a hibából adódóan a szolgáltatás igénybevétele lehetetlen az Előfizetőnél, úgy a hiba elhárításának napjáig az Előfizető mentesül a szolgáltatás havi díj hibás napokra eső részének megfizetése alól.

Ha az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi célértékei elmaradnak a Szolgáltató által vállalt célértékektől a díjcsökkentés mértéke havonta a havi díj hibás napokra eső részének 30%-a.

A díjcsökkentés jóváírása a hibás teljesítést követő hónapban, illetve amennyiben a jóváírás összege meghaladja a számla összegét a következő hónapokban benyújtott számlában történik. Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét úgy a jóváírást a következő számlában is eszközölni kell mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei

A végberendezés (modem, számítástechnikai eszköz, egyéb interfész) műszaki állapotáért, a szolgáltatás igénybevétele szempontjából történő használhatóságáért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli. Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak a vonatkozó előírásoknak megfelelő, jó műszaki állapotban lévő készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

Az Előfizető számítógépében a hardverek, szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15. Adatvédelem

Az adatvédelem (2.) számú mellékletben található

16. Díjszabás

A szolgáltatások részletezése a (1.) számú mellékletben található.

17. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a <http://www.microweb.hu> weboldalon tekinthető meg.

18. Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják, és ennek eredményként vétklen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

19. Irányadó jog

Az előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Mellékletek

- (1.) Díjszabás
- (2.) Adatvédelmi szabályzat
- (3.) A szolgáltatás minőségi célértékei
- (4.) Hálózathasználati irányelvek
- (5.) A szolgáltatás technikai feltételei

Díjszabás

Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

Kedvezmények

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető.

A kedvezmény visszafizetésének feltételei, előfizetői kötelezettségei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak a díjszabásban meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni, továbbá ha a vállalt szerződési idő lejártá előtt felmondja az előfizetői szerződést, úgy kötbéreként haladéktalanul, egy összegben köteles megfizetni az előfizetői szerződés felmondásától a kötelezettség-vállalás lejártáig terjedő időszakra vonatkozó havidíjakkal megegyező nagyságú összeget.

Díjfizetés és számlázás módja, ideje

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató az általa kibocsátott számlára legalább nyolc napos fizetési határidőt biztosít. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik.

Számla összegének kiegyenlítése

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított készpénzes, illetve készpénz-átutalási megbízásos fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Számlamásolat kiállításáért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Ha az Előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán Előfizetők esetén a mindenkori banki alapkamatot, közületi Előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel. Amennyiben a Szolgáltató túlszámláz, az Előfizető részére a tévesen felszámított díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

Kamatfizetési kötelezettség

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. 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.

Kamatfizetési kötelezettség a Szolgáltató téves számlázása esetén

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti.

Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítése esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező mértékű.

Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld.

A felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult a legalább 30 napos esedékes díjtartozással rendelkező Előfizető kimenő forgalmának és sávszélességének akár 100%-os korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg. Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

A kártérítés

A kártérítés részletes leírását a 12.4 pont tartalmazza.

Lakossági szolgáltatások díjai

MICRO díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	3.290,-Ft	2.190,-Ft	1.990,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,- Ft	10.000,- Ft	10.000,- Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	2 db	2 db	2 db
E-mail postafiók tárterülete	100 MB	100 MB	100 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	1280 / 280	1280 / 280	1280 / 280
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	512 / 128	512 / 128	512 / 128
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MINI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	3.990,-Ft	3.300,-Ft	3.000,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	2 db	2 db	2 db
E-mail postafiók tárterülete	100 MB	100 MB	100 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	3072 / 560	3072 / 560	3072 / 560
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	1280 / 280	1280 / 280	1280 / 280
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MIDI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	5.490,-Ft	4.590,-Ft	3.990,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,- Ft	10.000,- Ft	10.000,- Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	2 db	2 db	2 db
E-mail postafiók tárterülete	100 MB	100 MB	100 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	6144 / 1024	6144 / 1024	6144 / 1024
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	2560 / 560	2560 / 560	2560 / 560
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MAXI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	7.490,-Ft	6.990,-Ft	6.490,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	2 db	2 db	2 db
E-mail postafiók tárterülete	100 MB	100 MB	100 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	9216 / 1536	9216 / 1536	9216 / 1536
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	3840 / 640	3840 / 640	3840 / 640
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

* A 229/2008 Kormányrendelet 1. mellékletének 4a) pontja szerint a „Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s]”A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértéket az adott vonal műszaki paramétereit és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyait határozzák meg.

A táblázatban feltüntetett árak az általános forgalmi adót tartalmazzák!

Üzleti szolgáltatások díjai

MICRO díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	3.290,-Ft	2.190,-Ft	1.990,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,- Ft	10.000,- Ft	10.000,- Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	4 db	4 db	4 db
E-mail postafiók tárterülete	200 MB	200 MB	200 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	1280 / 280	1280 / 280	1280 / 280
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	512 / 128	512 / 128	512 / 128
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MINI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	3.990,-Ft	3.300,-Ft	3.000,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	4 db	4 db	4 db
E-mail postafiók tárterülete	200 MB	200 MB	200 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	3072 / 560	3072 / 560	3072 / 560
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	1280 / 280	1280 / 280	1280 / 280
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MIDI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	5.490,-Ft	4.590,-Ft	3.990,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,- Ft	10.000,- Ft	10.000,- Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	4 db	4 db	4 db
E-mail postafiók tárterülete	200 MB	200 MB	200 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	6144 / 1024	6144 / 1024	6144 / 1024
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	2560 / 560	2560 / 560	2560 / 560
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

MAXI díjcsomag	Határozatlan időre	1 éves szerződéssel	2 éves szerződéssel
Hozzáférés	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szerződés minimális időtartama	nincs	1 év	2 év
Havidíj	7.490,-Ft	6.990,-Ft	6.490,-Ft
A helyszíni felmérés díja	nincs	nincs	nincs
A csatlakozási pont kiépítésének (végberendezés elhelyezésének) díja	10.000,-Ft	10.000,-Ft	10.000,-Ft
E-mail postafiók típusa	egyedi	egyedi	egyedi
E-mail címek száma	4 db	4 db	2 db
E-mail postafiók tárterülete	200 MB	200 MB	200 MB
Csomagban foglalt IP cím	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus	1 db dinamikus, publikus
Maximális adatátviteli sebesség (kbit/s) (Tájékoztató jellegű adat)	9216 / 1536	9216 / 1536	9216 / 1536
Garantált adatátviteli sebesség (kbit/sec)*	3840 / 640	3840 / 640	3840 / 640
Tovább szolgáltatás a csatlakozási helyen kívülre	nem	nem	nem
Szerver elhelyezési lehetőség:	nem	nem	nem

* A 229/2008 Kormányrendelet 1. mellékletének 4a) pontja szerint a „Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s]”A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértéket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A táblázatban feltüntetett árak az általános forgalmi nem adót tartalmazzák!

Kiegészítő szolgáltatások, költségek

(a díjak az áfa összegét nem tartalmazzák)

Kiegészítő szolgáltatások kizárólag Szolgáltató meglévő Ügyfelei igényelhetik, ezek a szolgáltatások önmagukban nem kérhetők.

ESETI ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK:	
Szerződésmódosítási, átírási díj	500,-Ft
Hozzáférés áthelyezése ingatlanon belül - műszaki megvalósíthatóság esetén + kiszállási díj	5.000,-Ft
Hozzáférés áthelyezése más ingatlanra - műszaki megvalósíthatóság esetén + kiszállási díj	10.000,-Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni Előfizetőnél	500,-Ft
Első felszólító levél kezelési költsége üzleti Előfizetőnél	800,-Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni Előfizetőnél	1500,-Ft
Második felszólító levél kezelési költsége üzleti Előfizetőnél	1.800,-Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni Előfizetőnél	1.000,-Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége üzleti Előfizetőnél	1.375,-Ft
Ki és visszakapcsolási díj az Előfizető kérésére-szüneteltetésnél	1.500,-Ft
Ki és visszakapcsolási díj	3.500,-Ft
Csomag módosítás díja	600,-Ft
Sürgősségi csatlakozási díj-műszaki megvalósíthatóság esetén + kiszállási díj	15.000,-Ft
Elérési pont leszerelési díja + kiszállási díj	5.000,-Ft
Jogosulatlan hozzáférés díja Amennyiben az Előfizető jogosulatlanul harmadik személynek jelet biztosít, úgy szerződészegést követ el, ennek szankcionálása kötbéreként. Ez azonban a jogsértést nem anulálja.	5.000,-Ft
Végberendezés letéti díj (elvesztés és megsemmisülés esetére kártérítésként fizetendő díj/db)	45.000,-Ft

ALAPSZOLGÁLTATÁSON FELÜLI E-MAIL DÍJ:	
1 db plusz e-mail cím/db	2.990,-Ft/év
10 db plusz e-mail cím/db	1.990,-Ft/év
10 db fölött e-mail cím/db	990,-Ft/év
Email tárterület bővítés (50 MB)	2.990,-Ft/év
SZÜNETELTETÉSI DÍJ:	
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés idejére a Szolgáltató az ÁSZF 8. pontja szerinti	50%-os díj kiszámlázására jogosult.
Egyéb díjak	
Egyéb szerelési díj + a kiszállás díja	2.200,-Ft/óra
Számlamásolat díja	450,-Ft/számla
ÁSZF másolatának díja	500,-Ft/db
A kiépített hálózatot követően történő elállás esetén fizetendő díj + a kiszállás díja	5.000,-Ft
Fix IP cím	7.000,-Ft/hó
KISZÁLLÁSI DÍJ:	
Szolgáltató kiszállási díjat számol fel abban az esetben, ha a bejelentett hiba nem a Szolgáltató szolgáltatás átadási pontig terjedő hálózatában volt, hanem az Előfizető számítógépében vagy belső hálózatában. Különösen ide sorolható a hibás Internet beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállításai miatti hibák.	
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.	
Kiszállási díj	3.500,-Ft
Kiszállási díj- Előfizető kérésére (pl.: áthelyezés)	2.500,-Ft
Javítási díj, ami nem a szolgáltatás átadási pontig terjedő hálózatban merül fel	3.000,-Ft/óra
<i>A fenti óradíjak érvényesek a megrendelésre történő hibajavításra is.</i>	

Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, és az egyéb hatályos jogszabályok adat és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. A Szolgáltató elkötelezi magát az Előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az Előfizetők számára garantált biztonságos használati lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az Előfizetők adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker. törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII.27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13) Korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: Előfizető) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

Adatfeldolgozás: az adatkezelés művelete, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatokat bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli

Az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1. pont). Ennek kiegészítéseként a jelen adatvédelmi szabályzat a nem természetes Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. Az előfizetői szerződésben található „Előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal, az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
a természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési hely és ideje is	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető adóazonosító jele / adószáma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig

az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése/ a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	az alkalmazott/tag hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/ a szerződés megszűnéséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a hívás, vagy egyéb szolgáltatás	Eht. 157. § (2) bekezdés g)	az előfizetői szerződés alapján

dátuma	pontja illetve 157. § (8) bekezdés	igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az Előfizető hozzájárulása szerint személyes adatok	Előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény, vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység folytatása céljából /az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
az Előfizető neve, e-mail címe, lakcíme, nem természetes személy Előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó (k) neve, e-mail címe	az Eht. 160. és 161. § és előfizetői hozzájárulás	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz. A Szolgáltatónak az Előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint jár el.

5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

a) Előfizetői szerződések megkötése tárolása, őrzése

- 1./ Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
- 2./ Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: „Előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
- 3./ Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető szerződéséről elektronikus módon másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredet, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

b) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

- 1./ A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén – a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
- 2./ Az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
- 3./ Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az Előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az Előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem adásvétel megfelelő bizonyosságot az Előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
- 4./ Az Előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és feltöltött/letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, az ÁSZF-ben megjelölt weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

c) Szerződésmódosítás

- 1./ A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az ÁSZF-ben részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
- 2./ A Szolgáltató az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást az Előfizető e-mail címén is visszaigazolja.
- 3./ Az Előfizető az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor, indokolás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

d) Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban az ÁSZF-ben részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az Előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az Előfizető által a Szolgáltatóhoz való fordulásakor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszádsra, ha azt az Előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített email címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően.

e) Követelés behajtása

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának Előfizető azonosítás és /vagy követelés-érvényesítés céljából, adatkezelési célra átadni.

f) Piackutatás

Az Előfizető hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Ilyen irányú

hozzájárulás nélkül a Szolgáltató az Előfizető adatait csak az előírások szigorú betartásával, a saját szolgáltatással kapcsolatos célokra használhatja.

g) Közös adatállomány

1./ A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: „Hkt.”) 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adattáadás indokáról szóló tájékoztatást más távközlési Szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

2./ Az Előfizető adatai a Hkt. 15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha:

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

3./ Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

4./ A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési Szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja, vagy szüneteltetheti.

h) Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy Előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használók neve, e-mail címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybevételével az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel.

Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

I) Egyebek

1./ Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

2./ Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Rege Péter

elérhetősége: (+36-30) 768-2873

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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

A Szolgáltatás minőségi célértékei

	Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mérték egység	Maximumérték	Célérték
1	Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	15
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48	24
	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	Havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belüli ügyintéző bejelentkezése.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	90	80
3	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	20	10
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	Min. 94	96
5	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48	24
6	Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	24
7	A garantált le- és feltöltési sebesség	Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
	letöltési érték					
	1280			kbps	512	448
	3072			kbps	1280	928
	6144			kbps	2560	1920
	9216			kbps	3840	3840
	feltöltési érték					
	280			kbps	128	96
	560			kbps	280	128
	1024			kbps	560	192
	1536			kbps	640	

Hálózathasználati irányelvek

Az Internet-szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőknek (a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően) a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

- A számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.
- Az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
- A jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető nem adhat hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
- A hálózaton terjesztett anyagaik nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelhetnek megbotránkozást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul nem zavarhatják, és nem lehetnek becsmérlők vagy megalázók.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot, amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
- SPAM (kéretlen reklám-anyagok) küldése szigorúan tilos, azonnali szerződésbontást von maga után.
- A szolgáltató jogosult a WWW szerverén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és az etikai kódex szabályait megsértő anyagok azonnali eltávolítására.

A szolgáltatás technikai feltételei

A szolgáltatás létesítése során a szolgáltató az ingatlanon belül lévő első csatlakozási pont között 20 m hosszúságú LAN kábelt biztosít a szolgáltató.

Minimális hardver feltételek:

- Pentium 166 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor,
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB),
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 Mbyte szabad terület),
- SVGA monitorvezérlő,
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/s),
- CD meghajtó.

Minimális szoftver feltételek:

Windows 95, 98, Me, NT4, 2000, Xp, Vista operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux). Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges Ethernet meghajtó szoftvert. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges operációs rendszeri beállítások illetve szoftverek előfizető számítógépén történő telepítése a szolgáltatás létesítésének nem része.