

Az

Int-ai.net Kft.

Általános Szerződési Feltételei
internetszolgáltatásra
Sz.J. 64.20.18.

Készült és utoljára módosítva: 2010. 10. 25-én

Hatályos: 2010.12.01-től

TARTALOMJEGYZÉK

Fogalom-meghatározások.....	4
1. A Szolgáltató neve és címe, ügyfélszolgálatának elérhetősége	5
2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	5
3. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötése	5
3.1 Az egyedi előfizetői szerződés formája és kötelező tartalma.....	6
3.2 Az egyedi előfizetői szerződés megkötése	6
3.3 Az előfizetői szerződés megkötésének megtagadása.....	7
3.4 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	7
3.5 Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	8
3.5.1 Az egyedi előfizetési szerződés időtartama	8
3.5.2 A Szolgáltatás igénybevételének földrajzi vetülete	8
3.5.3 A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei	8
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)	8
5. A szolgáltatások minőségi célértékei.....	8
5.1 Általános kérdések	8
5.2 A megfelelő sávszélesség biztosítása (a Szolgáltatás rendelkezésre állása)	8
5.3 Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere	9
6. Az előfizetői szerződés módosítása	9
6.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel	9
6.2 A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben egyoldalúan módosíthatja:	9
6.3 Az Előfizető jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.	10
6.4 A 6.1-6.2 pontokban nem szabályozott esetekben, ideértve a díjakban bekövetkezett változásokat, a szerződésmódosítás folyamata az alábbi:.....	10
6.5 Az egyszeri díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei.....	10
7. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése.....	11
7.1 Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai.....	11
7.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	11
7.3 A Felektől független okok miatti szünetelés	12
8. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása	12

9. Az Előfizetői szerződés megszűnése	12
9.1 Az Előfizetői szerződés megszűnik:.....	12
9.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése	12
9.3 Az Előfizető felmondása	12
9.4 A Szolgáltató felmondása.....	13
10. Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése, a hibabejelentés lehetősége és a hibák kijavítása	14
10.1 A hibabejelentés módja	14
10.2 A hibaelhárítás módja és menete.....	14
10.3 Kötbérfizetési kötelezettség.....	15
11. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának működése	15
12. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetére.....	16
12.1 A Szolgáltató kártérítési felelőssége hibás teljesítése esetén	16
12.2 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés	16
12.3 Az előfizetési szerződésből eredő jogviták rendezésének módja.....	16
13. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	17
13.1 Az előfizetői végberendezés.....	17
13.2 Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	17
13.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibák elhárításának lehetővé tétele.....	17
14. Adatkezelés és adatbiztonság	17
15. Az Előfizetői szolgáltatások díja.....	17
15.1 Egyszeri díjak.....	17
15.2 Rendszeres díjak.....	18
15.3 A számlázás gyakorisága.....	18
15.4 A díjkiigyeztetés határideje.....	19
15.5 Fizetési módok	19
15.6 Késedelmi kamat.....	19
16. Vegyes Rendelkezések	19
16.1 Az Előfizetők tájékoztatása.....	19
16.2 Alkalmazandó jogszabályok	20
16.3 Az ÁSZF elérhetősége	20
16.5 A Szolgáltató felügyeleti szervének neve és elérhetősége.....	20

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) szabályozzák az Int-air.net Számítástechnikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 9023 Győr, Tihanyi Á. út 10/A.) mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre. A Szolgáltató és az Előfizető szerződéses kapcsolatának tartalmát az ÁSZF és Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen határozza meg.

Fogalom-meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazásában:

Előfizető: Előfizető az a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Szolgáltató által nyújtott, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásokat igénybe veszi, és a szolgáltatások igénybe vétele fejében a Szolgáltató részére díjat fizet. Jelen szolgáltatást a Int-air.net Kft. egyéni előfizetők számára nem kívánja nyújtani.

Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott, a 2. pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: A Szolgáltatás nyújtására, illetőleg igénybe vételére vonatkozó szerződés, amely a Szolgáltató és az Előfizető, illetőleg az igénylő között jön létre és amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: A Szolgáltatás nyújtására, illetőleg igénybe vételére vonatkozó szerződés, amely a Szolgáltató és az Előfizető, illetőleg az igénylő között jön létre és amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, beleértve annak valamennyi szervét is.

Törvény: a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)

1. A Szolgáltató neve és címe, ügyfélszolgálatának elérhetősége

Név: Int-air.net Számítástechnikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 9023 Győr, Tihanyi Á. út 10/A.

Cégjegyzékszám: 08-09-011005

Adószám: 12997895-2-08

Weboldal: www.int-air.net

Nyilvántartó hatóság: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Levelezési cím:

9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A

Tel: +3620/265-00-01

E-mail: info@int-air.net

Ügyfélszolgálatunk munkatársai az alábbi telefonos elérhetőségeinken várják az Ügyfeleket előfizetési igény bejelentése, információ, hibabejelentés, stb. kapcsán, munkanapokon hétfőtől péntekig 8:00-tól 16:00-ig:

Vezetékes: 96/911-980 (faxként nem üzemel)

Pannon: 20/265-00-10

T-Mobile: 30/567-44-85

Vodafone: 70/258-30-20

Személyesen a hét első munkanapján, valamint a hét utolsó munkanapját megelőző munkanapján: 9:00-12:00, 13:00-16:00 az alábbi címen:

Cím: 9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A

E-mail: ugyfelszolgalat@int-air.net

2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A jelen ÁSZF alapján a Szolgáltató távközlési hálózatát felhasználva internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás SZJ besorolása szerint adathálózati szolgáltatás, SZJ száma: 62.20.16.

Az internet szolgáltatás a mellékletek szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

A Szolgáltató internet hozzáférési szolgáltatást mint alapszolgáltatást és kiegészítő szolgáltatásokat nyújt. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A Szolgáltató az internet hozzáférési Szolgáltatást átalánydíj ellenében, idő- és forgalomkorlátozás nélkül biztosítja. Az igénybevett internet Szolgáltatás sávszélességét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető által választott szolgáltatáscsomagnak megfelelően.

A Szolgáltató Előfizetői részére az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- a) webtárhely kialakítás,
- b) postaládák számának bővítése,
- c) webservert üzemeltetés,
- d) domain név regisztráció,
- e) nagyobb sávszélességű kapcsolat,
- f) belső hálózatok kialakítása,
- g) fix IP cím vagy alhálózat.

A kiegészítő szolgáltatások, valamint a szolgáltatáscsomagok pontos meghatározását a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

3. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötése

Int-air.Net Kft 9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A.

info@int-air.net <http://www.int-air.net>

Oldal: 5 / 20

3.1 Az egyedi előfizetői szerződés formája és kötelező tartalma

Az egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban köti meg. A megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszám;
- e) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- o) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Az egyedi előfizetői szerződés mintáját a 6. számú melléklet tartalmazza.

3.2 Az egyedi előfizetői szerződés megkötése

Az Szolgáltató és az igénylő, mint jövőbeni Előfizető közötti szerződéses jogviszony az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen ÁSZF-ből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénylését a Szolgáltató ügyfélszolgálatán írásban, a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott megrendelő űrlap kitöltésével kezdeményezheti. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A megrendelő űrlapon a természetes személy igénylőnek nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt ezen nyilatkozatát bármikor, a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megküldve, írásban módosíthatja.

A megrendelő lapon fel kell tüntetni:

- a) az igénylő által igényelt szolgáltatást (szolgáltatáscsomagot)
- b) az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét,
- c) azt, hogy az igénylő vállalja-e a végberendezés áramellátásának biztosítását, vagy az áramellátás felszerelését a Szolgáltatótól kéri,
- d) az igénybejelentés helyét és időpontját.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi előfizetői adatok szükségesek:

- a) az Előfizető cégszerű megnevezése; Egyéni Előfizető esetén neve;
- b) az Előfizető székhelye, és ha ez a székhelytől különbözik, értesítési címe; Egyéni Előfizető esetén lakóhely (okiratban meghatározott tartózkodási hely) és ha ez a lakóhelytől különbözik, értesítési címe;
- c) az Előfizető cégjegyzékszám és adószáma; Egyéni Előfizető esetén születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolványszáma;
- d) az Előfizető bankszámlaszáma
- e) az Előfizető kapcsolattartójának nevét, telefonszámát, telefaxszámát,
- f) az Előfizető aláírásra (cégjegyzésre) jogosult képviselőjének nevét,
- g) azon az előfizetői hozzáférési pont(ok) címét, amelyre Előfizető a Szolgáltatás kiépítését kéri.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor természetes személyre vonatkozó adatokat ad meg, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az előfizetői szerződést egyéni Előfizetőként kötötte meg. Az üzleti Előfizető részéről az előfizetői szerződés megkötésére a képviselői jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban meghatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselő bemutatja az üzleti Előfizető cégkivonatát és a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát (nem cég üzleti Előfizető esetében az Előfizető jogi formájára vonatkozó megfelelő hatósági igazolást).

Az igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A megrendelő űrlap benyújtását követően Szolgáltató megvizsgálja a Szolgáltatás kiépítése technikai feltételeinek meglétét.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles a hiánytalan igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 15 napon belül írásban, szóban vagy ráutaló magatartással megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződést a Szolgáltató és az Előfizető írásban kötik meg. A szerződés akkor jön létre, amikor a szerződő felek az egymás által (cégszerűen) aláírt szerződéspéldányokat egymásnak átadják. A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az egyedi előfizetői szerződés két eredeti példányban kerül aláírásra, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illet meg.

Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az Előfizetőt 15 napon belül értesíti. Az értesítést követően az előfizető igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

3.3 Az előfizetői szerződés megkötésének megtagadása

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő, vagy ugyanazon szolgáltatási ponton lévő más előfizető korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak abban az esetben köt előfizetői szerződést, ha az igénylő megfelelő vagyoni garanciát nyújt az előfizetési díj megfizetésére. A szolgáltató cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

3.4 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltatás a szolgáltatási területen, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A Szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól történik, a csatlakozási díjat a Szolgáltató az első havi előfizetési díjjal egyidejűleg számlázza ki az Előfizető részére.

A Szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. a Szolgáltatás igénylése az Előfizető részéről,
2. a Szolgáltatás kiépíthetőségének vizsgálata a Szolgáltató részéről,
3. az egyedi előfizetői szerződés megkötése az Előfizetővel a Szolgáltatás kiépíthetősége esetén,
4. a szolgáltatás technikai feltételének teljesítése (kiépítése),
5. a szolgáltatás megkezdése az egyedi előfizetői szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

3.5 Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

3.5.1 Az egyedi előfizetési szerződés időtartama

A legrövidebb szerződéses időszakot a Felek az egyedi előfizetési szerződésben rögzítik annak függvényében, hogy az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáscsomagok közül melyiket igényli. Ha az Egyedi előfizetési szerződés a legrövidebb szerződéses időszak tartamát nem határozza meg, a legrövidebb szerződéses időszak a Szolgáltatás létesítésétől számított 12 naptári hónap. A legrövidebb szerződéses időszak határozott szerződéses időtartamnak minősül. A Szolgáltató egyedi megállapodás alapján határozatlan idejű előfizetési szerződést is köt az Előfizetővel. Hűségnyilatkozat vállalása esetén annak időtartama a Szolgáltatás tényleges megkezdésétől számít.

3.5.2 A Szolgáltatás igénybevételének földrajzi vetülete

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

3.5.3 A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel. Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a OSPF irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés megtételét követő 60 munkanapon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF-ben meghatározott teljesítési (kiépítési) korlátok – a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Hűségnyilatkozat vállalása esetén annak időtartama a Szolgáltatás tényleges megkezdésétől számít.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a jeltovábbítás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg, valamint, ha az igénylő, vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei

5.1 Általános kérdések

A Szolgáltató a Szolgáltatás minőségi célértékeinek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közlésezi internetes honlapján.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál (ügyfélszolgálatnál) jelentheti be. A Szolgáltatónak a hibabejelentésekkel és hibák behatárolásával, illetőleg elhárításával kapcsolatos minőségi követelményeit a jelen ÁSZF 11.1 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltatás minősége vonatkozásában az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

5.2 A megfelelő sávszélesség biztosítása (a Szolgáltatás rendelkezésre állása)

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az alábbi minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. Az Előfizető a

szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sáv szélességnek megfelelő forgalmat bonyolíthat le folyamatosan, a nap 24 órájában. A Szolgáltatás - a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja.

A Szolgáltatás rendelkezésre állása az az egy évre vetített időtartam, amely alatt a Szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra, 365 nap, ebből a vállalt rendelkezésre állás 345 nap, mely 95 %-nak felel meg.

A Szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 345, mely 95 %-nak felel meg IP hálózat csomagvesztése esetén.

A csomagvesztés a hálózat tetszőleges 2 pontja között nem lehet nagyobb, mint 6% az esetek 98%-ban.

5.3 Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése akként történik, hogy a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítja ki a $[1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)] \times 100$ % képlet alkalmazásával.

Az IP hálózat csomagvesztését a Szolgáltató a következő képlet alapján számítja ki: $10000 \text{ elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma} / \text{összes csomag száma)} \times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között.

A mérés havonta egy alkalommal történik a teljes hálózat kijelölt pontjain, illetőleg hibabejelentés kapcsán szükség esetén. A szolgáltatást a Szolgáltató akkor tartja elfogadható minőségűnek, ha az Előfizető adatforgalmat képes bonyolítani a gerinchálózat és a szolgáltatási végpont között. A Szolgáltató a mérések eredményeit, adatait a honlapján rendszeresen közzéteszi.

Pillanatnyi hozzáférés ellenőrzését a Szolgáltató adatforgalmi teszteléssel ellenőrzi, amely ICMP csomagok küldésével és fogadásával történik.

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, emiatt – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentésében foglaltakkal nem értett egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőt felkérni a minőségi meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult annak helyszínén jelen lenni. A jelenlévő személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a szakértői vizsgálat mérési eredményeit a Szolgáltató köteles a Szolgáltatás meg nem felelésének az Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a Szolgáltató oldalán, úgy a szakértői költséget az Előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

A Szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő: tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet. Tervezett üzemszünetet tart a Szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából. A nem tervezett üzemszünet esetével a Szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást betartja.

6. Az előfizetői szerződés módosítása

6.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel

a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

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

- 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;
- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás

igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírása,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja,
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége,
- e) a módosítás indokolása,
- f) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatás.

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

6.3 Az Előfizető jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

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 akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi (hűségnyilatkozat) 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.

Amennyiben az Előfizető a szerződést a kötelezettségvállalás (hűségnyilatkozat) lejárta előtt egyoldalúan felmondja, úgy a Szolgáltató követelheti a kedvezményeknek a felmondást megelőző időszakra eső összegének megtérítését az Előfizetőtől.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás – az Előfizető részéről a jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően, de még az előfizetési szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat az előfizetési szerződés megkötésétől.

6.4 A 6.1-6.2 pontokban nem szabályozott esetekben, ideértve a díjakban bekövetkezett változásokat, a szerződésmódosítás folyamata az alábbi:

A szerződésmódosítási ajánlatnak tartalmaznia kell a 8.2. és 8.3. pontokban felsoroltakat, a ténylegesen alkalmazni kívánt díj összegét, valamint az Előfizető figyelmeztetését arra, hogy amennyiben a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál írásban ellentmondással él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás el nem fogadása esetén a Szolgáltató a szerződésmódosítás létrehozása végett bírósághoz fordulhat.

6.5 Az egyszeri díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei

Áthelyezés

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

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik (az előfizetői hozzáférési pont kiépített). Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés várható időpontjának (év, negyedév) megjelölésével. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának a késedelmes napra vetített egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díj tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a 4. számú Melléklet tartalmazza.

Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének 30 napon belül műszaki feltételek hiányában nem tud eleget tenni, azt nyilvántartásba veszi és a műszaki feltételek létrejötté esetén teljesíti. Az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Nem tekintendő átírásnak az Előfizető nevének megváltozása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető. Az Előfizető és az új igénylő közös, a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse által benyújtott kérelem alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örököse átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. A Szolgáltató nem köteles átírni a jogutódra akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Átírás esetén fizetendő díj összegét a 4. számú Melléklet tartalmazza.

Csomagmódosítás

Az Előfizetőnek legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a 4. számú mellékletben található díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától a Szolgáltató az Előfizető által korábban igénybevett csomag helyett - amennyiben ez műszakilag megvalósítható - a másik szolgáltatás-csomagot nyújtja az Előfizető számára. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba. Amennyiben a csomagváltoztatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat fizetni.

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető, az előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel. Az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben az előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változást az adatváltozást követő 15 napon túl jelenti be a Szolgáltatónak.

7. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése

Az előfizetői szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

7.1 Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát. Egyéni Előfizető kérelme esetében a szolgáltatás szünetelésének időtartama legfeljebb 6 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető havi szünetelési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által a szünetelés iránti kérelemben megjelölt határozott idő lejártával – amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást és ettől kezdve újra a havi előfizetési díjat számlázza az Előfizetőnek.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejével a határozott idejű Előfizetői Szerződés meghosszabbodik.

7.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

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

7.3 A Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Az ilyen okból bekövetkező szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

8. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.

A b) és c) pontokban meghatározott esetekben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg az előfizetési szerződésből eredő egyéb kötelezettségének megszegésére irányul.

A Szolgáltató a korlátozást az Előfizető kérésére a lehető leghamarabb, de legfeljebb egy munkanapon belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tájékoztatja. A Szolgáltató a Szolgáltatás visszaállításáért a 4. számú mellékletben meghatározott, emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhat fel.

9. Az Előfizetői szerződés megszűnése

9.1 Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) az üzleti Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a Felek közös megegyezésével.

9.2 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés a szerződésben meghatározott idő elteltével minden további cselekmény vagy jognyilatkozat megtétele nélkül megszűnik. A szerződés megszűnése nem érinti a Feleknek a szerződésből eredő esetleges igényeik (például díjhátralék) érvényesíthetőségét.

9.3 Az Előfizető felmondása

9.3.1 Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, a tárgyhónap 22. napjáig megküldött nyilatkozattal a tárgyhónapot követő hónap 1. napjára írásban felmondhatja. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

9.3.2 Az Előfizető jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására a jelen ÁSZF 6.3 pontjában írottaknak megfelelően.

9.3.3 Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás

esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg. Az Előfizetőnek a felmondást a II. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

9.4 A Szolgáltató felmondása

A Szolgáltató az előfizetési szerződést – a rendkívüli felmondás esetét ide nem értve – 60 napra mondhatja fel. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy más elektronikus hírközlő eszköz útján is értesítheti. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját.

9.4.1 A Szolgáltató felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató felmondó nyilatkozatában tájékoztatja az Előfizetőt, hogy ha a Szolgáltató felmondásának indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

9.4.2 A Szolgáltató felmondása az Előfizető díjtartozása miatt

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 követő 15 napon belül sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében 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 Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

A Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult az előfizetői szolgáltatást korlátozni. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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. Amennyiben a Szolgáltató ilyen esetben felmondja az előfizetési szerződést, az esetleges díjhátralékot az Előfizetőtől továbbra is követelheti.

9.4.3 A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A Szolgáltató 15 napra írásban felmondja az Előfizetővel kötött előfizetői szerződést, ha az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a más szolgáltatóval köt - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződést. Ebben az esetben az utóbbi szerződés hatálybalépésének napjára kell felmondani az előfizetői szerződést.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

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

10. Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése, a hibabejelentés lehetősége és a hibák kijavítása

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat ügyfélfogadási időben tehetik meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn tett bejelentés útján. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának működése a jelen ÁSZF 1. pontjában írottak szerint működik.

A jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely Szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára vonatkozó tájékoztatást ad a Szolgáltatónak.

10.1 A hibabejelentés módja

A Szolgáltató az Előfizető által előterjesztett kérelmeket, panaszokat, hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon (amely a Szolgáltató honlapjáról letölthető, illetve ügyfélszolgálatán elérhető) fogadja el és azt az Előfizető részére elektronikus levél (e-mail) útján 3 munkanapon belül visszaigazolja, továbbá azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Amennyiben a fenti a) – h) pontokban meghatározott információkat az Előfizető vagy más ügyfél nem megfelelően adja meg és emiatt azok a nyilvántartásba nem vagy helytelenül kerülnek be, a bejelentés szabálytalannak tekinthető. Amennyiben a Szolgáltató észleli a bejelentés szabálytalanságát, erről 3 munkanapon belül értesíti és egyben nyilatkozattételre hívja fel az Előfizetőt. A Szolgáltató addig nem köteles megkezdeni a bejelentett hiba behatárolását, amíg az Előfizető ez ehhez szükséges helyes és teljes információt át nem adja a Szolgáltatónak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

10.2 A hibaelhárítás módja és menete

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja.

A hibaelhárítás, illetve a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az érintett ingatlan tulajdonosa (jogszerű használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az érintett ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg annak a részéről, akinek érdekében a korlátozásra sor kerül.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban és helyszínre kiszáll, az Előfizető a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél

merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés esetén.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 4. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett és kivizsgált panaszt, illetőleg az ennek alapján lefolytatott hibabejárató eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát 2 munkanapon belül meg kell kísérelnie kijavítani. Ha a Szolgáltató e határidőn belül a hiba kijavítását nem kísérel meg, úgy a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Amennyiben a hiba kijavítása – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető részére a havi előfizetési díjból 15%-os díjcsökkentést nyújt, mely a Szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az Előfizető köteles az ezzel okozott kárt megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak ezzel okozott kárért.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető az e pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.

10.3 Kötbérfizetési kötelezettség

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől egyébként független, elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késelelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető részére. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által kifizetett előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a számítási alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, az adott előfizetői szolgáltatás után fizetendő havi díj 10%-át. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

11. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának működése

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő és internetes eléréssel, az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1. pontja tartalmazza. A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket és egyéb ügyfeleket a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszait megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal biztosítja.

Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja.

A Szolgáltató a vizsgálat folyamán különösen a következő adatokat gyűjti be:

- volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- volt-e a bejelentéssel érintett területen hibaelhárítási és építési-szerelési munka.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a Szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére nincs halasztó hatálya.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

12. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetére

12.1 A Szolgáltató kártérítési felelőssége hibás teljesítése esetén

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítésével az Előfizető vagyonában okozott kárt – az elmaradt haszon kivételével – a Szolgáltató megtéríti. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) ha a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) ha a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) ha a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) ha a hibát az Előfizető a Szolgáltatónak nem jelentette be;
- e) ha a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) ha az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a Szolgáltatás szünetelése;
- h) a Szolgáltatás korlátozása.

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 adott helyzetben elvárható.

12.2 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a Szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati csatlakozás a hozzáférési ponton nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja teljesíteni, az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

12.3 Az előfizetési szerződésből eredő jogviták rendezésének módja

12.3.1 A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezéséhez lásd a jelen ÁSZF 5.3 pontját.

12.3.2 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos jogviták

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató közötti jogvita egymás közötti rendezése eredménytelen, az Előfizető jogorvoslatért a 16.5 pontban meghatározott közigazgatási hatóságokhoz, valamint bírósághoz is fordulhat.

A Felek az Előfizetői Szerződésből eredő, bírósági útra tartozó jogvitáikra hatáskörtől függően kikötik a Győri Városi Bíróság, illetőleg a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét. A Felek a rendes bírósági jogérvényesítés helyett külön szerződéssel kiköthetik a Hírközlési Állandó Választottbíróság (1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.) eljárását.

13. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

13.1 Az előfizetői végberendezés

A Szolgáltatáshoz történő csatlakozáshoz szükséges adatáramkörü berendezést a Szolgáltató, az adatvég-berendezést az Előfizető biztosítja.

Az Előfizető a Szolgáltatást a kiépített előfizetői hozzáférési pont szabványának megfelelő Ethernet interfészen keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított berendezés csatlakozik. Az előfizetői hozzáférési pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről az Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak hatályos jogszabályoknak megfelelő, üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás-hozzáférési pont (fali csatlakozó aljzat) megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kérni.

13.2 Az előfizetői végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A végberendezés rendeltetésszerű használatának és az üzemképességének biztosítása az Előfizető kötelessége. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata.

13.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibák elhárításának lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető köteles tűrni, illetve köteles biztosítani, hogy az érintett ingatlan tulajdonosa (használója) ezt tűrje. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani. Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, üzemzavar (ide tartozik a villámcsapásból eredő károsodás és meghibásodás) javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi előfizetési szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott technikai/műszaki követelményekről.

14. Adatkezelés és adatbiztonság

A Szolgáltatónak a jelen ÁSZF-fel és a jogszabályokkal összhangban lévő Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzatát a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

15. Az Előfizetői szolgáltatások díja

A Szolgáltatás díjfizetés fejében vehető igénybe, a Szolgáltatás árképzése versenyszerű, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azon szolgáltatások igénybe vételének ellenértékét is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató nyújt, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére. A továbbértékesítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában feltünteti.

A Szolgáltatás igénybe vétele fejében fizetendő díjak lehetnek egyszeri díjak és rendszeres díjak, az igénybe vett Szolgáltatás jellege függvényében. Az egyes Szolgáltatások díjait a 4. számú melléklet szerinti Díjszabás tartalmazza.

15.1 Egyszeri díjak

Bekapcsolási díj

Az Előfizetőnek a Szolgáltató hálózatába történő bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell

fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a kiépítés díját (anyag- és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak további kiépítési költség felszámolásával építi ki.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a jelen ÁSZF 11.3.2 pontja alapján a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt felmondja az előfizetési szerződést, és ezt követően az Előfizető kéri a Szolgáltatás visszakapcsolását, úgy a Szolgáltatás visszakapcsolására az előfizetési díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének megfizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód. Visszakapcsolási díjat kell fizetni akkor is, ha a Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető kérelmére került sor.

Kiszállási alapidj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató képviselője kiszáll a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz, és a panaszolt hiba az Előfizető oldalán merül fel, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá, ha előzetesen egyeztetett időpontban történik a kiszállás, de a Szolgáltató képviselőjének bejutása a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat felszámolni az újbóli kiszálláskor.

Sürgősségi vagy hétvégi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül, vagy munkaszüneti napon teljesíti a kiszállást.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató dönthet olyan kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjak mértékét csökkenthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók tartalmát és feltételeit honlapján közzéteszi. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók során az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét érvényesíti.

Adminisztrációs díjak

A Szolgáltató az Előfizető által kért számlamásolatért adminisztrációs díjként egyösszegű díjat számol fel.

15.2 Rendszeres díjak

Az Előfizető rendszeres díjként havi előfizetési díjat fizet a Szolgáltató részére az alapszolgáltatás igénybe vétele fejében. Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontján biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a szolgáltatási és számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítás dátuma beleesik. Amennyiben az előfizetési díjfizetési kötelezettség keletkezése vagy megszűnése (például az előfizetési szerződés megkötése, megszüntetése, szünetelése) nem naptári hónap első, illetőleg utolsó napjára esik, a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapidjában esetlegesen benne foglalt kedvezmények mennyisége is időarányosan csökken.

Az Előfizető és a Szolgáltató külön, az egyedi előfizetési szerződésben rögzített, kifejezett megállapodása alapján az Előfizető 6 vagy 12 hónapra előre, egy összegben is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben az ilyen fizetési mód esetében fizetendő előfizetési díj díjkedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt visszamenőlegesen megvonni és az Előfizető számára az egyösszegű díjfizetéssel érintett időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdőnapjáig a megvont kedvezmények értékének arányos részét kiszámlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató az előfizetési díjat egy évnyi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. Az egy évnyi időszak számítása a Szolgáltatás rendelkezésre állásának napján kezdődik és a következő év ugyanazon napjáig tart. Olyan esetben, amikor a Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból szünetel, vagy ugyanilyen okból megszűnik az előfizetési szerződés, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részére vetített előfizetési díjat jóváírja az Előfizetőnek. A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató az előfizetési díjat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az Előfizetőnek. Erre a díjfizetési konstrukcióra az előző bekezdés rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

15.3 A számlázás gyakorisága

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az Előfizető részére az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről. A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizető részére (például éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A

Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével nyújt ilyen kedvezményt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az előfizetési szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat és havi előfizetési díjat, melyekről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, ennek időzítése egyedi előfizetői igények alapján nem módosítható.

15.4 A díjkiegyenlítés határideje

Az előfizetési és egyéb díjak befizetésének határideje a Szolgáltató által a díjról kibocsátott számlán minden esetben feltüntetésre kerül. A Szolgáltató a számlát az azon feltüntetett befizetési határidő előtt legalább 8 nappal megküldi az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a tárgyhónap végéig, illetve az ettől eltérő számlázási gyakoriságú előfizetési szerződés esetében a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

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

15.5 Fizetési módok

Az Előfizető választása szerint készpénzben vagy bankon keresztül történő fizetési módon, illetve internet utalvánnyal egyenlítheti ki díjtartozását.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel.

Fizetés internet utalvánnyal:

Az Előfizető részére kiszámlázott díj kiegyenlítésére lehetőség van úgynevezett internet utalvánnyal is. Az internet utalvánnyal történő fizetés (beváltás) személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy a Szolgáltató honlapján, online űrlap kitöltésével lehetséges. A Szolgáltató jogosult a beváltás fejében egyszeri kezelési költséget felszámolni.

Bankon keresztül történő fizetési módok:

- a) Levonás az Előfizető által adott megbízás alapján banknál vezetett folyószámlájáról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az Előfizető részéről banki átutalással;
- c) Felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással (prompt inkasszó).

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a banki tranzakció egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

15.6 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizetővel szemben. A késedelmi kamat mértéke a tartozás összegének alapul vételével a törvényes késedelmi kamatláb kétszeresének és a késedelmes napok számának szorzata. A kamatfizetési kötelezettség a késedelemmel érintett díjfizetési kötelezettség lejárat (esedékességi) napját követő nappal kezdődik. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul kifogásolt, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig. A Szolgáltató által tévesen kiszámlázott és az Előfizető által megfizetett díjak esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt törvényes mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a megfizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

16. Vegyes Rendelkezők

16.1 Az Előfizetők tájékoztatása

Közzététel

A Szolgáltató az ÁSZF közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségekben és internetes oldalán közzéteszi,
- b) az abban foglaltakról telefonon, illetve
- c) az ügyfélszolgálatán személyesen tájékoztatást ad.

Értesítés

Ha az ÁSZF az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, e-mailben) tesz eleget. A Szolgáltató erre a célra az Előfizető által az egyedi előfizetési szerződésben megadott, illetve esetlegesen módosított személyes adatokat használja fel.

16.2 Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyve (Ptk.), illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint utóbbi végrehajtási rendeletei az irányadóak.

16.3 Az ÁSZF elérhetősége

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a telefonon működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az ÁSZF-et, illetve kivonatát a Szolgáltató térítésmentesen bocsátja Előfizetői rendelkezésére.

16.4 Az ÁSZF hatálybalépése

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2010.12.01. Az ÁSZF határozatlan időre lép hatályba.

16.5 A Szolgáltató felügyeleti szervének neve és elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

17.5.1 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.,
telefon: 06-1-457-7100

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

E-mail: info@nmhh.hu
Levelezési cím: 1386 Budapest 62., Pf. 997
Fax: (06 1) 468 0680

17.5.2 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: +36 1 459 4800, telefax: +36 1 210 4677

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal, Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelőség
9022 Győr, Árpád út 32.
Telefonszám: +36 96 329 244; Telefax: +36 96 329 186

Mellékletek:

1. számú melléklet: A Szolgáltató által nyújtott kiegészítő szolgáltatások meghatározása
2. számú melléklet: Igénybejelentő és technikai adatlap
3. számú melléklet: Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzat
4. számú melléklet: Az előfizetési csomagba nem tartozó szolgáltatások díjszabása
5. számú melléklet: Minőségi célértékek
6. számú melléklet: Előfizetői szerződés minta