

Általános Szerződési Feltételek Internet szolgáltatásokhoz

Vertigo Web Kft. 6760 Kistelek Akácfa u. 6.

Készült: 2007-07-20
Módosítva: 2009-01-01

<u>Szolgáltató adatai</u>	4
<u>A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, távközlési elérhetősége, működési rendje:</u>	4
<u>A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások:</u>	5
<u>Internet hozzáférési szolgáltatások</u>	5
<u>Teljes körű Internet szolgáltatás Bérelt vonalon</u>	5
<u>A szolgáltatás igénybevételének módja</u>	5
<u>A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai</u>	6
<u>Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai</u>	6
<u>Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja</u>	6
<u>Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paraméterei</u>	7
<u>Az Előfizetői szerződéskötés formái és eljárási szabályai</u>	7
<u>Szerződéskötés</u>	7
<u>Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei</u>	8
<u>Mindkét Előfizetői kategóriában kötelezően</u>	8
<u>Természetes személy Előfizető esetén</u>	9
<u>Nem természetes személy Előfizető esetén</u>	9
<u>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése</u>	9
<u>A szerződés hatálya</u>	9
<u>Alkalmi szolgáltatás</u>	10
<u>A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei</u>	10
<u>A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése:</u>	10
<u>Az Előfizetői jogviszony szünetelése</u>	10
<u>Az Előfizetői igények kezelése</u>	10
<u>Előfizetői igények nyilvántartása</u>	11
<u>Változás az igénylő adataiban</u>	11
<u>Az Előfizetői szerződés módosítása</u>	11
<u>Igénybevételi-pont áthelyezése</u>	11
<u>Számlázási cím módosítása</u>	12
<u>A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az ÁSZF módosítása</u>	12
<u>Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében</u>	12
<u>Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése</u>	12
<u>A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről</u>	12
<u>A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása</u>	13
<u>A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről</u>	13
<u>Az Előfizetői szerződésszegés</u>	13
<u>A határozott idejű szerződés megszűnése</u>	14
<u>A határozatlan idejű szerződés megszűnése</u>	15
<u>Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén</u>	15
<u>Szerződő felek jogai, kötelezettségei, felelőségek, vis major esete</u>	15
<u>Az Előfizető jogai</u>	15
<u>Betekintési jog</u>	15
<u>A használat átengedése más részére</u>	16
<u>A szolgáltatás szüneteltetésének kérése</u>	16
<u>Az Előfizető kötelezettségei</u>	16
<u>A hibák bejelentése</u>	16
<u>Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása</u>	16
<u>A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele</u>	17

<u>Díjfizetés.....</u>	<u>17</u>
<u>A Szolgáltató jogai.....</u>	<u>17</u>
<u>Az Előfizető nyilvántartása.....</u>	<u>17</u>
<u>Ellenőrzési, megtekintési jog.....</u>	<u>18</u>
<u>A Szolgáltató kötelezettségei.....</u>	<u>18</u>
<u>Távközlési titoktartás.....</u>	<u>18</u>
<u>Vis major.....</u>	<u>18</u>
<u>A szerződő felek felelőssége.....</u>	<u>19</u>
<u>Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....</u>	<u>19</u>
<u>A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése.....</u>	<u>19</u>
<u>Adatkezelés, adatbiztonság.....</u>	<u>20</u>
<u>A kezelt adatok köre.....</u>	<u>20</u>
<u>Adatkezelés, adatvédelem.....</u>	<u>20</u>
<u>Adatszolgáltatás az Előfizető számára.....</u>	<u>21</u>
<u>A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....</u>	<u>21</u>
<u>Új hozzáférés létesítési ideje</u>	<u>21</u>
<u>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak teljesített határideje.....</u>	<u>22</u>
<u>A szolgáltatás rendelkezésre állása</u>	<u>22</u>
<u>A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés</u>	<u>22</u>
<u>Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés</u>	<u>22</u>
<u>Garantált le- és feltöltési sebesség:</u>	<u>23</u>
<u>Minimális le- és feltöltési sebesség:</u>	<u>23</u>
<u>Bithiba arány hozzáférési vonalanként:</u>	<u>23</u>
<u>Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....</u>	<u>24</u>
<u>Javítási díjtételek melléklet:.....</u>	<u>24</u>
<u>Minőségi célértékek melléklet.....</u>	<u>25</u>

Szolgáltató adatai

A Szolgáltató cégneve: Vertigo Web Szolgáltató és Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 13-09-108864

Adószám. 13974268-2-06

Bankszámlaszám: Fókusz Takarékszövetkezet 51700076-11075947

A Szolgáltató rövidített cégneve: Vertigo Web Kft.

A Szolgáltató székhelye: 6760 Kistelek , Akácfa u. 6.

A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, távközlési elérhetősége, működési rendje:

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, szükség esetén karbantartást és hibaelhárítást végez.

A Szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

A Szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az Előfizetői szolgáltatáshozzáférési pont:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A Szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az Előfizető írásban, telefonon vagy személyesen is tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, amikor az Előfizető bejelentése után Szolgáltató azt megállapította.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszám alapján, telefonon, levélben vagy e-mail –ben jelentheti be a hibákat.

A hibabejelentő telefonszáma: 06-20/471-4161
06-30/689-78-37

Az ügyfélszolgálati iroda címe: 6760 Kistelek Kossuth u. 6-8.

Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje: 8-16 óra között munkanapon 16.00 órától 8.00 óráig illetve munkaszüneti napokon a hibabejelentés telefonon, illetve e-mailban lehetséges.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások:

A Szolgáltató Előfizetői számára a távközlési törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, egyéb közcélú távközlési szolgáltatásnak minősülő, a közcélú Internet hálózaton alapuló adathálózati szolgáltatást (Alapszolgáltatások), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (Kiegészítő szolgáltatások) nyújt.

Internet hozzáférési szolgáltatások

A Szolgáltató - mint regisztrált Internet Szolgáltató - teljes körű (e-mail, www, ftp stb.) szolgáltatást nyújt az Előfizetőinek dedikált, statikus vagy dinamikus IP-címkezeléssel, postafiók kapacitással, amennyiben az Előfizető az Internet szolgáltatásra előfizetett és a díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.

A Internet Előfizető a Szolgáltató mikrohullámú adapterén vagy routerén keresztül kapcsolódik a nemzetközi hálózathoz, amelyen keresztül elektronikus leveleket fogadhat személyes e-mail címén ill. küldhet valamint egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

Teljes körű Internet szolgáltatás Bérelt vonalon

A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Internet szolgáltatás igénybevételére Bérelt vonalon keresztül hálózat felügyeleti központja és az Előfizető telephelye vagy telephelyei között. A Bérelt vonalas Internet szolgáltatásnál az Előfizetői szolgáltatás hozzáférés pont az Előfizető telephelyén levő útvonal választó adathálózati berendezés (router) bemenetén van.

A Szolgáltató alapesetben biztosítja az adatátviteli utat az Előfizető és a Szolgáltató hálózat felügyeleti központja között, de az Előfizető igényeinek és / vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.

A Szolgáltató az adatátviteli utat saját mikrohullámú hálózatán valósítja meg.

Amennyiben az adatátviteli frekvencia más engedély köteles tartományba esik az engedélyek megszerzéséről a Szolgáltató gondoskodik.

A szolgáltatás igénybevételének módja

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás közcélú, így a szolgáltatást a Szolgáltatóval az ÁSZF megfelelő pontjában rögzített formai és eljárási szabályok szerint megkötött egyedi Előfizetői szerződés alapján bárki igénybe veheti.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges, személyi számítógép, akár asztali, akár hordozható formában, beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről. A Szolgáltató ellentételezés fejében, minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan Előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval. A fizikai kapcsolat létesíthetősége optikai rálátást igényel, amihez helyszíni felmérésszükséges. A helyszíni felmérés az Előfizető részére ingyenes.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés és díjazás szerint vállalja. Alapesetben ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe.. A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátoz

Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

A végberendezésekről, azok meg-felelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató rendszeresen ellenőrzi a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezeken túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A Szolgáltató az Alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan az Előfizetők igénye szerint további Kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt az alábbiak szerint:

- Domainnév regisztrálás és DNS szolgáltatás
- WEB szolgáltatások
- Tárhely szolgáltatások
- Hardver és szoftver kereskedelem
- Egyéb

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe az egyedi Előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paramétere

A célértékek és azok teljesülését az Vertigo Web hálózaton belül értelmezzük. Az Internet szolgáltatás fel - és letöltési sebessége az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott.

Ennek ellenőrzésére speciálisan erre szolgáló honlapon található sávszélesség ellenőrző-mérő rendszerrel végezhető. Ilyen oldalak linkjét a Szolgáltató elhelyezi saját honlapján (www.vertigoweb.hu). Megjegyzendő, ezek a mérések tájékoztató jellegűek, mivel a mérésben szereplő szerverek foglaltságától, terheltségétől függően valótlán értékeket adhatnak.

Az Internetet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe. A Szolgáltató által használt frekvenciasáv harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor huzamosabb ideig is felléphetnek, ezért az általános szerződésben leírt paraméterek minden esetben nem garantálhatóak.

Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Szerződéskötés

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi Előfizetői szerződést kötnek.

A szerződéskötés az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott írásbeli megrendelés alapján történik. A felek egyetértése esetén a szerződéskötésre írásbeli megrendelés nélkül, közvetlenül is sor kerülhet.

Az Előfizető megrendelésének minimálisan a következő adatokat kell tartalmaznia:

- Az Előfizető neve (cégneve), címe (székhelye),
- A szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- Az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása

-Az igénybejelentés helye, időpontja.

Szolgáltató a beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi. Ha az Előfizető megrendelése nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt a megrendelés kiegészítésére illetve javítására.

Amennyiben az Előfizető ennek nem tesz eleget abban az esetben megrendelését a nyilvántartásból törölhetővé válik.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, úgy a megrendelés beérkezését követő 15 napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján.

Az egyedi Előfizetői szerződés - mint közcélú távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés - megkötésére a Szolgáltatót, az alább felsorolt kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli.

- A Szolgáltatóval szemben a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása van
- A korábbi egyedi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül mondta fel.

Az Előfizető a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 15 napon belül köteles válaszolni. Ha az Előfizető az ajánlatot ezen 15 napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, ajánlata a nyilvántartásból törölhető.

Az egyedi Előfizetői szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a szerződő felek az egyedi Előfizetői szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató az Alapszolgáltatások igénybevételéhez általános Előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik, de egyedi igények esetén ettől eltérő szerződések is létrejöhetnek.

Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

Mindkét Előfizetői kategóriában kötelezően

- az Előfizető neve
- az Előfizető lakóhelye (tartózkodási helye, illetve székhelye)
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
- a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
- a díjkiegyenlítés módja,
- az előfizetési, azonosítási szám(ok),
- a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,

- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
- a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
- az általános szerződési feltételektől való esetleges eltérések.

Természetes személy Előfizető esetén

- az Előfizető leánykori neve
- anyja neve
- születési helye és ideje

Ha a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének az első két bekezdésben foglalt adatait is tartalmaznia kell.

Nem természetes személy Előfizető esetén

- Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- Előfizető bankszámlaszám

Az egyedi Előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen az ÁSZF foglaltak szerint jár el. A létrejött Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb 15 napon belül a hálózatához kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; Ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli.

A szerződés hatálya

Az egyedi Előfizetői szerződés választhatóan, 1 azaz egy évre, 2 azaz kettő évre, vagy határozatlan időtartamra jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos mindaddig, amíg a Szolgáltató érvényes szolgáltatási engedéllyel rendelkezik.

A szolgáltatás időbeli korlátozása

Alkalmi szolgáltatás

A felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizetői szerződés közöttük határozott időtartamra jön létre ("Egyedi Előfizetői szerződés"). Az Alkalmi Előfizetői szerződés időtartamát a felek a szerződésben állapítják meg.

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

Ha a felek másként nem állapodnak meg - az Előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet.

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

Ezen túlmenően a Szolgáltató egyoldalúan szüneteltetheti a szolgáltatást ha

- az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítésével 10 napot meghaladó késedelembe esik
- az Előfizető által a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben meghatározott Internet szolgáltatásának igénybevételéhez alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató hálózatát
- egyéb módon megszegi a szerződést.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése:

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 12 óra

Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 48 óra

Az Előfizetői jogviszony szünetelése

A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony szünetelhet. Az Előfizetőt a szünetelés idejére díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámolni.

Az Előfizetői igények kezelése

Előfizetői igények nyilvántartása

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató végzi, az ügyfélszolgálat tevékenységeivel összhangban.

Az osztály feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása. Az Előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentés alapján, 15 munkanapon belül írásban megteszi az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerűen aláírt ajánlatát.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi .

Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait, érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó Előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők Előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

Az Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítása újabb Előfizetői szerződéskötésnek tekinthető, ezért a módosításhoz a szerződéskötés megfelelő szabályai alapján kell eljárni.

Módosul az Előfizetői szerződés a következő esetekben:

- az Előfizető címe változik, de a szolgáltatás-hozzáférési pont marad,
- jogutódlás esetén

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér.

Igénybevételi-pont áthelyezése

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. A Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről, feltételeiről, az esetlegesen felmerülő költségekről.

Amennyiben a Szolgáltató képes megváltoztatni az igénybevételi-pont helyét, közli azt az Előfizetővel, valamint jelzi az áthelyezéssel járó várható költségeket. Ezután az áthelyezésre csak az Előfizető írásos megrendelése után van lehetőség.

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti Előfizetői jogviszonyát.

Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az ÁSZF-be. A szolgáltatás körében, feltételeiben az Előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti [243/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 20. § (1) bek.]. A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó Előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők Előfizetői alapadatait (név, cím, kapcsolási szám). Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti Előfizetőként igénybevett szolgáltatásra, Szolgáltató nem nyújt egyéni Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatást.

Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető jogosult az egyedi Előfizetői szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül 30 napos felmondási idővel írásban felmondani.

A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása

A felek az egyedi Előfizetői szerződésben - a szolgáltatások díjának ezzel arányos megállapítása mellett - megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető felmondási jogát meghatározott időtartam alatt nem gyakorolja. Ha az Előfizető a megállapodással ellentétesen felmondja az egyedi Előfizetői szerződést a meghatározott időtartam alatt, vagy ha az egyedi Előfizetői szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a meghatározott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az egyedi Előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a rendelet 13. § (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását a rendelet 5. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott módon 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 a rendelet 5. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a rendelet 5. § (2) bekezdésében meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát
- a felmondási időt
- a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a rendelet 13. § (4) bekezdésben foglaltakról

Az Előfizetői szerződésszegés

Előfizetői szerződésszegésnek minősülnek a következők:

- Szolgáltató által biztosított adatátviteli berendezés fenntartási, ellenőrzési munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításának vagy kicserélésének feltételeiről nem gondoskodik
- szerződésben meghatározott díjakat nem egyenlíti ki határidőre
- hálózat erőforrásait jogosulatlanul használja, vagy azt megkísérli
- megzavarja a hálózat normál működését

- olyan tevékenységet folytat, amely az emberi, adatátviteli és számítógépes erőforrások pazarlásának minősíthető
- számítógépes információk rendszerek integritását megbontja
- más felhasználó személyiségi jogait sérti
- mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közízlést, közérkölcset, sértő képet, szöveget, jelképet terjeszt és publikál
- hálózat etikai szabályait bármely egyéb módon jelentős mértékben megsérti.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a rendelet 13. § (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint felmondhatja, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg, az Előfizető a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A határozott idejű szerződés megszűnése

Az egyedi Előfizetői szerződés (Id. 4.2.1.) megszűnik:

- felek által meghatározott feltételek bekövetkezésekor
- felek közös megegyezésével,
- felek bármelyikének jelen Vállalkozási Feltételek szerinti azonnali hatályú felmondásával,
- Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Ha a Mikrohullámú szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés határozott időtartamra, 1 (egy), vagy 2 (kettő) évre jött létre az Előfizető felelős választása szerint, akkor a Szolgáltató a szerződésben meghatározott időpont letelte előtt 15 nappal írásban értesíti Előfizetőt szerződése lejáratí idejéről és a lejárat idejében aktuális szolgáltatási ajánlatáról.

Amennyiben az Előfizető a szerződésben meghatározott, pontos időpontig (szerződés megkötésének időpontja plusz 12 vagy 24 hónap) írásban, nem jelzi Szolgáltató felé szerződés megszüntető szándékát, Szolgáltató ügyfélszolgálati címén, úgy a meghatározott időponttól számított időszakra Szolgáltató jogosult a szolgáltatást megszüntetni, vagy Előfizető részére új ajánlatot tenni a szolgáltatásra, illetve ügyfél ráutaló magatartásával a régi ajánlattal tovább szolgáltatni.

A kedvezményes díjakkal és feltételekkel megkötött, határozott idejű elkötelezettséggel járó szerződés Előfizető részéről, annak lejáratá előtt történő felmondása

esetén, Előfizető köteles a hátralévő időszakra eső előfizetési díjat Szolgáltató felé nyolc napon belül, egy összegben megfizetni.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés megszűnik:

- felek közös megegyezésével
- felek bármelyikének a jelen ÁSZF szerinti azonnali hatályú vagy rendes felmondásával
- Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább hat hónapig nem tudja biztosítani.

Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralévő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az Előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

Szerződő felek jogai, kötelezettségei, felelősségek, vis major esete

Az Előfizető jogai

Betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

A használat átengedése más részére

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át. Az Internet kapcsolatot további gépekre nem kapcsolhatja rá a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül.

A szolgáltatás szüneteltetésének kérése

A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a felek az egyedi szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

Az Előfizető kötelezettségei

A hibák bejelentése

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat. Az Előfizető végberendezés hibájából fakadó hibákra a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki. Amennyiben azt mégis megteszi akkor a ÁSZF ide vonatkozó mellékletében megadott díjtételeket alkalmazza Előfizető felé készpénz fizetési számlával ami a javítás befejeztével azonnal esedékes.

Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan távközlő végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési hatóság megfelelő tanúsítványával rendelkezik.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

- szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
- az Előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

A szolgáltatás csak olyan végberendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a NHH típus-, és forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály (268/2003. (X.24.) Korm. Rendelet az egységes megfelelőégi jelölés használatáról) szerinti CE, illetőleg H megfelelőégi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban (a Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió-berendezésekről és

távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről.) meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a Szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie. Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizetőnek azt meg kell térítenie.

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tűrnie kell, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen. A Szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

Díjfizetés

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a 16. pontban meghatározott díjazási elveknek megfelelően. Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek mindenkorai költségét az Előfizető megtéríteni köteles. Ahol a Szolgáltató előrefizetett kártya formájában is szolgáltat. Ebben az esetben felhasználó a kártya megvásárlásával tesz eleget díjfizetési kötelezettségének.

A Szolgáltató jogai

Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő Előfizetői adatokról nyilvántartást vezet, melyek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- név, cégszerű megnevezés,
- lakóhely vagy székhely,
- bankszámlaszám, illetve a követelés behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- díjkiegyenlítés módja,
- előfizetési, azonosítási számok,
- végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei,
- az összeköttetés-szakasz (ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,

- Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- Általános szerződési feltételektől való eltérés.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

Ellenőrzési, megtekintési jog

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén, a végberendezés üzemén kívüli helyezésére ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést a 277/2003. Korm. rendelet alapján felmondhatja.

A Szolgáltató kötelezettségei

A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

- vállalt minőségi kötelezettségeket, ezek igazolásának, tanúsításának módját
- a vállalt hibaelhárítási időt

Távközlési titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény, valamint a 226/ 2003. (XII. 13.) Korm. Rendelet rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé.

A Szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek, megkeresésére teljesíthet.

Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

A szerződő felek felelőssége

Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

Az Előfizető felel az Előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a berendezés használatának magatartására is kiterjed.

A Szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás viszonteladásához.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át. Amennyiben ez az átengedés az internet hozzáférés jogosulatlan megosztásának minősül Szolgáltató ez esetben jogosult elmaradt bevételének behajtására Előfizetővel szemben.

A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a Szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

A Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés kötelező biztosítására.

A Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az Előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, illetve az abban keletkező természeti károkért. A megfelelő elektrosztatikai- és villámvédelmet Előfizető biztosítja.

Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelés az Előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. Évi LXIII. törv.) megfelelően kell, hogy történjen.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A kezelt adatok köre

A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- az Előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- az Előfizető címe és az állomás típusa,
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- az Előfizető által küldött adatsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

Az adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtarozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az Előfizető beleegyezésével - kezelheti az bekezdés szerinti adatokat.

Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltatóra az általános adatkezelési és adatvédelmi előírások vonatkoznak, az Előfizető adatait Szolgáltató harmadik fél részére nem adhatja ki, kivéve az erre jogszabályban meghatározott szerveknek a jogszabályban meghatározott esetekben. A Szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni (ld. ide vonatkozó melléklet) azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik, illetve a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

Szolgáltató tájékoztatási fenti kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató Előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató a szolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet. Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban ingyenesen megadni.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

Szolgáltató minőségi követelmények biztosítását a 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint az alábbiakban részletezett módon teljesíti. A mutatók számítása a hivatkozott rendelet értelmében történik. A mutatók értékeinek összefoglaló adatai a 2 sz. mellékletben található.

Új hozzáférés létesítési ideje

Az Előfizető a szolgáltatásra tett Előfizetői szerződés megkötését követően az Internet szolgáltatást 30 napon belül igénybe veheti. Szerződés megkötésének és az internet végpont kiépítésének feltétele az előzetes helyszíni felmérés. A helyszíni felmérésen derül ki, hogy Szolgáltató tudja-e vállalni műszakilag a kiépítést.

Szolgáltatónak jogában áll a szerződéskötést megtagadni, ha a kiépítés és az ÁSZF-ben garantált műszaki feltételek biztosítása nem megvalósítható. A helyszíni felmérést Szolgáltató az igénybejelentést követően 15 napon belül elvégzi.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak teljesített határideje

A mért érték a panasz beérkezésétől a válasz elküldéséig eltelt időt kell érteni. Ilyen esetben a Szolgáltató minden esetben tértivevényes levél formájában válaszol.

Kizárt esetek:

- számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel)
- számla kiállításával,
- hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A rendelkezésre állás az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állása százalékos formában az 2 sz. mellékletben foglaltak szerint biztosított.

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam percben megadva, amely alatt az adott adatgyűjtési évben a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötvért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- az Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam percben megadva amely, alatt az adott adatgyűjtési évben a Szolgáltató szolgáltatási területén az Előfizetők 10%-a számára a szolgáltatás nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötbért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

Garantált le- és feltöltési sebesség:

A feltüntetett maximális adatátviteli sebesség a Szolgáltató hálózatán belül optimális esetben az Előfizető által elérhető érték. A hálózat szabad kapacitásain az Előfizetők a maximális sebességértékig osztoznak. Az Előfizető által ténylegesen igénybe vehető hasznos sávszélesség értéke a névleges adatátviteli sebességet technológiai okokból nem éri el. A használat során érzékelhető (tényleges) letöltési sebesség és a névleges adatátviteli sebesség közötti különbség oka a távközlési valamint az internet technológiákból eredő ún. „csomagolás”, amely elérheti a névleges adatátviteli sebesség 15-20%-át is, ezen túl a szolgáltatótól való távolság, illetve a tartalomszolgáltató vagy az előfizető által alkalmazott műszaki megoldás sajátosságai miatt előálló veszteség

A Szolgáltatásokhoz tartozó, a Garantált sebességet a „le – és feltöltési sebesség” adatokat a 229/2008. Kormányrendelet 1. sz. mellékletének 4.a) és 4.b) pontja alapján tüntette fel a Szolgáltató. A Kormányrendelet szerinti értelmezésben ezek az értékek azok, amelyeket a Szolgáltató a „hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le-és feltöltési sebesség (kbit/s), amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80% -ában garantál”.

Letöltési sebesség mérésére Szolgáltató referencia szervertként a <http://helpdesk.invitel.hu> használja.

Minimális le- és feltöltési sebesség:

A minimális le- és feltöltési sebesség 128/64 kbps.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

Hibásan átvitt bitek aránya az összes bitek számához képest. Ez a mutató nem értelmezhető ezért értéke 0-ként van feltüntetve. A technológia sajátosságából adódóan a rendszer a bithibákat kiküszöböli.

Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. Távbeszélőn történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és azt ha azonnal nem nyer elintézést akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

Javítási díjtételek melléklet:

1. Munkalapon fel kell tüntetni az alábbi adatokat:

Bejelentést rögzítő személy neve

Bejelentés pontos időpontja

Hibabejelentő neve

Előfizető neve, címe

Hiba leírása

Kiszállás időpontja

Szerelő neve

Szerelő által megállapított hiba, elvégzett javítás

Hiba megszüntetésének időpontja, javítás ideje

Számlázandó tételek

Megrendelő aláírása, amivel a munka elvégzését igazolja

2. Számlázandó díjtételek fizető javítás esetén, az árak bruttóban (ÁFÁ-val) értendők:

Kiszállás díja: 2.500 Ft

Rezsióradíj (minden megkezdett óra után): 3.000 Ft

IP cím visszaállítás megrendelői átállítás miatt: 10.000 Ft

Extra kábelezés: rezsióradíj szerint, plusz méterenként: 300.-

Minőségi célértékek melléklet

Vezeték nélküli Internet hozzáférési-pont		
Minőségi mutató	Vállalt minimálérték	Vállalt célérték
Új hozzáférés létesítése a szolgáltatáshoz	30 nap	20 nap
Minőségi panaszok hibaelhárítása	72 óra	48 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	98%
Szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben (összesen)	2880 perc	2300 perc
Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben (összesen)	5760 perc	4600 perc
Átlagosan elvárható (garantált) le/feltöltési sebesség	128/64 Kbps	384/128 Kbp
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0%	0%

Új hozzáférés létesítési ideje

Az Előfizető a szolgáltatásra tett Előfizetői szerződés megkötését követően az Internet szolgáltatást 30 napon belül igénybe veheti. Szerződés megkötésének és az internet végpont kiépítésének feltétele az előzetes helyszíni felmérés. A helyszíni felmérésen derül ki, hogy Szolgáltató tudja-e vállalni műszakilag a kiépítést.

Szolgáltatónak jogában áll a szerződéskötést megtagadni, ha a kiépítés és az ÁSZF-ben garantált műszaki feltételek biztosítása nem megvalósítható. A helyszíni felmérést Szolgáltató az igénybejelentést követően 15 napon belül elvégzi.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak teljesített határideje

A mért érték a panasz beérkezésétől a válasz elküldéséig eltelt időt kell érteni. Ilyen esetben a Szolgáltató minden esetben térítvevényes levél formájában válaszol.

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel)
- A számla kiállításával,
- Hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A rendelkezésre állás az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állása százalékos formában biztosított.

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam percben megadva, amely alatt az adott adatgyűjtési évben a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötéért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- az Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam percben megadva amely, alatt az adott adatgyűjtési évben a Szolgáltató szolgáltatási területén az Előfizetők 10%-a számára a szolgáltatás nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötbért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- A szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- Hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

Garantált le- és feltöltési sebesség:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amit a Szolgáltató az Előfizető számára garantál az esetek 90%-ban. Letöltési sebesség mérésére Szolgáltató referencia szerverként a <http://helpdesk.invitel.hu> használja.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

Hibásan átvitt bitek aránya az összes bitek számához képest. Ez a mutató nem értelmezhető ezért értéke 0-ként van feltüntetve. A technológia sajátosságából adódóan a rendszer a bithibákat kiküszöböli.

Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. Távbeszélőn történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és azt ha azonnal nem nyer elintézését akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt.