

Microsystem-Kecskemét Kft

székhely:
6000 Kecskemét, Nagykörösi u. 12

Általános Szerződési Feltételek
Internet hozzáférés és ellátás szolgáltatásra

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltató neve, címe:	5
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:	5
2.1 Internet szolgáltatás.....	5
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai:	6
3.1 Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya	6
3.2 Értesítések, nyilatkozatok, közzétételek	6
3.2.1 Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.	6
3.2.2 A Szolgáltató az ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak egyike szerint teljesíti:	6
3.3 Az Előfizető kategóriája.....	7
3.4 A szolgáltatás igénybe vételének feltétele:	7
3.5 A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, időbeli és földrajzi korlátai	8
4. A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	9
4.1 A szerződés teljesítésének feltételei.....	9
5. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere.	9
5.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)	9
5.2 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	10
5.2.1 A szolgáltatás rendelkezésre állása:	10
5.2.2 Várakozás és zavarmentesség	10
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.	13
7. Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződés módosítására, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	18
8. A szolgáltatás szünetelésének feltételei	19
8.1 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.	20

8.2 Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési feltételek 9. és 10.pontjaiban szereplő internet etikai szabályokat megszegi,.....	20
8.3 Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.	20
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	21
9.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.	21
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet, anélkül hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná	22
10.1. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:.....	22
10.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:	22
10.3 Az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.	23
10.4. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.	24
10.5. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére.	24

11. Az előfizetői bejelentések , panaszok intézése (számlareklamáció, kötbér, kártérítési igények rendezése)	24
12. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje	27
12.1 Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet.	27
12.3 Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha	27
12.4. Hiba elhárítási célértékek	27
12.4.1. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát a 4.sz. mellékletben vállalt időn belül kijavítani.	28
12.4.2. Ha a hiba kijavítása az Előfizető által meghatározott későbbi időpontban lehetséges, úgy az előző pontban megjelölt új időpontig terjedő időszakkal a hibaelhárítás időintervalluma meghosszabbodik.	28
12.4.3. A Szolgáltató felelőssége csak az általa nyújtott szolgáltatásra terjed ki.	28
12.4.4. A hibabejelentések nyilvántartása.....	28
12.4.5. A Szolgáltató hibaelhárítási intézkedése:	28
12.4.6. A hiba javításának visszaigazolása:	28
12.4.7. A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során az Szolgáltató az Előfizetőt értesíti	28
12.4.8. Az Előfizetői érdekkörben keletkezett meghibásodás miatt a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat, illetve a javítás munkadíját az Előfizetővel megtéríttetni.	28
12.4.9 Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, úgy a Hírközlési Fogyasztási jogok Képviselőjéhez fordulhat jogorvoslatra.....	28
13. Kötbér.....	28
14. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei:	29
15. Adatkezelés, adatbiztonság	29
16. Az előfizetési szolgáltatások díja:	29
17. Felügyeleti szerv:	30

Általános szerződési feltételek

A Microsystem Kecskemét Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Általános Szerződési Feltételei Internet hozzáférés és ellátás szolgáltatásra

1.Szolgáltató neve, címe:

A szolgáltató cégneve. Microsystem-Kecskemét Kereskedelmi és Szolgáltató Kft,
A továbbiakban Microsystem Kecskemét Kft

A szolgáltató székhelye: 6000. Kecskemét, Nagykörösi u 12.
A szolgáltató telephelye: 6000. Kecskemét, Nagykörösi u 12.
Telefon: 76/ 505 - 910
Fax: 76/ 505 - 921
E-mail: info@microsystem.hu

ÁSZF módosítás 2008.12.20.

Az Ügyfélszolgálat címe: 6000.Kecskemét, Nagykörösi u 12
Nyitva tartási ideje : munkanapokon 9-17 óráig.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 76/505-910, 40/200-536

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:

2.1 Internet szolgáltatás

Az Internet egy világméretű számítógép-hálózat, amely a különböző rendszerű számítógép-hálózatok között egy egységes hálózati társalgási nyelv – az Internet Protokoll (IP) segítségével kommunikációt tesz lehetővé.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés, ellátás.

A Szolgáltató a következő interfészeken tudja fogadni a csatlakozni kívánó előfizetőket:

Más hálózatról (csatlakozás kiépítése a telefonszolgáltató feladata!)

Analóg vonal (PSTN) V.90 illetve ennél régebbi szabványok

Digitális vonal (ISDN) PPP,V.120, X.75, V.110

Szolgáltató hálózatából (csatlakozás kiépítése külön szerződés tárgyát képezi)

Ethernet hálózat (RJ45)

RLAN (2.4GHz – 802.11b illetve 802.11g)

Mivel a kapcsolat harmonizált frekvenciasávban, harmadlagos jelleggel üzemel, bizonyos esetekben a kapcsolat sebessége lecsökkenthet, valamint üzemszünet következhet be (pl. Radarállomás által keltett interferencia) ezért a Szolgáltató 95% rendelkezésre állást vállal erre a szolgáltatására.

RLAN (5.4GHz illetve 5.8GHz – 802.11a illetve proprietary protokoll)

Mivel a kapcsolat harmonizált frekvenciasávban, harmadlagos jelleggel üzemel, bizonyos esetekben a kapcsolat sebessége lecsökkenthet, valamint üzemszünet következhet be (pl. radarállomás által keltett interferencia) ezért a Szolgáltató 95% rendelkezésre állást vállal erre a szolgáltatására.

Kiegészítő szolgáltatások.

A Szolgáltató, az Internet szolgáltatáson belül megkülönböztetett termékeket, kiegészítő szolgáltatásokat nyújt (domain név, webhosting biztosítása),ezeket jelen ÁSZF 1.sz. melléklete tartalmazza.

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

3.1 Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban ÁSZF) célja, hogy a Microsystem Kecskemét Kft. által nyújtott nem koncesszióköteles országos és nemzetközi közcélú Internet szolgáltatás igénybevétele során az igénybevevő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan és keretjelleggel szabályozza.

Az általános szerződési feltételek az egyedi szolgáltatási szerződés részét képezik. Igénybevevő lehet minden természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat elfogadja.

Az ÁSZF személyi hatálya:

Az általános szerződési feltételek hatálya kiterjed a Microsystem Kecskemét Kft-re, valamint a társasággal a szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az ÁSZF tárgya:

Az Előfizetők részére nyújtott Internet szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját, illetve a Magyar Telekom NyRt. hálózatának, és berendezéseinek szerződésen alapuló felhasználásával létrehozott hálózaton, a rendelkezésre álló személyzettel.

Az ÁSZF területi hatálya:

Kiterjed mindazon közigazgatási egységekre, ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján Internet hozzáférést, ellátást biztosít a Nemzeti Hírközlési Hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentés alapján.

Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval kötött hatályos előfizetői szerződésekre.

Az ÁSZF időbeli hatálya:

Az ÁSZF a hatálybalépéstől (2008.március 16) határozatlan ideig van hatályban.

3.2 Értesítések, nyilatkozatok, közzétételek

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

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

A tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségében, illetve internetes honlapján közzéteszi, telefonon elérhető ügyfélszolgálatán szóbeli tájékoztatást ad.

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

az Előfizető közvetlen írásbeli értesítésével

egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon tudja rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

A Szolgáltató a hálózat karbantartása, felújítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak egyike szerint teljesíti:

az Előfizető levélben történő értesítése postai úton

az előfizetői körtől függően megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amelyet köteles az ügyfélszolgálatán is közzé tenni

a Szolgáltató saját honlapján.

A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét a hatályba lépés előtt 30 nappal korábban az alábbiak egyike szerint teljesíti:

Az Előfizető közvetlen írásbeli értesítése, a Szolgáltató honlapján való közzététellel

Az értesítendő előfizetők körétől függően megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján

Díjmentesen hívható csatornáján legalább 15 napig, napi 3 óra időtartamban.

Az ÁSZF esetleges díjemelésre vonatkozó módosítása esetén az Előfizető levélben postai úton értesítendő.

Az ÁSZF Szolgáltató részéről történő egyoldalú módosítása esetén a módosításról szóló valamennyi értesítésnek minimálisan a következőket kell tartalmaznia:

Pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire

A hatályba lépés időpontját

A közzétett ÁSZF elérhetőségét

A módosított díjak összegét

Azt a feltételt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja (hatósági döntés, jogszabályváltozás)

Az egyoldalú módosítás esetén a felmondás feltételeiről szóló tájékoztatás.

Az Előfizető írásbeli nyilatkozatának a Szolgáltató azt a nyilatkozatot fogadja el,

Amelyet az Előfizető saját kezűleg, vagy meghatalmazottja írt alá.

3.3 Az Előfizető kategóriája

Az Előfizető lehet üzleti/intézményi és egyéni előfizető.

Az Üzleti/intézményi előfizető:

Az Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és társadalmi szervezet, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

Egyéni előfizető:

A közületi kategóriába nem sorolható természetes személy. Egyéni előfizető az a magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

A szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén, a jelen általános szerződési feltételeket jóváhagyó jogerős szolgáltatási engedély kézhezvételének időpontjától kezdődően közcélú Internet szolgáltatási szerződést kötni az igénybe vevővel.

A vállalkozás területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki.

Az általános szerződési feltételek a jogerős szolgáltatási engedély kiadásától kezdve annak érvényességi időtartamáig szólnak.

A Szolgáltató Internet szolgáltatása a Microsystem Kecskemét Kft és az INVITEL ZRT hálózatán keresztül kapcsolódik fel a világhálóra.

Az előfizető az ügyfélszolgálaton vagy üzletkötő ügynöknél történő bejelentéssel jelezheti a szolgáltatás iránti igényét.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az Internet szolgáltatás igénybevételének megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Előfizetői szerződés megkötése nélkül a szolgáltatás igénybevételére nincs lehetőség.

Az Internet szolgáltatás keretében lehetőség van Domain név regisztrációra, szerviz, karbantartás igénybe vételére, IP címkiosztásra és egyéb kiegészítő szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatások külön díjazás ellenében vehetők igénybe.

3.4 A szolgáltatás igénybe vételének feltétele:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell az Internet szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközökkel, azaz pl. modemcsatlakozás esetén modemmel, valamint a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetési hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

A jelen ÁSZF, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,

az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és feltételeket tartalmazza.

Igénybejelentés:

Az igénybejelentést (az előfizetési hozzáférési pont létesítésére) meg lehet tenni szóban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, írásban, illetve telefonon. A Szolgáltató az igénybejelentést követően saját elektronikus rendszerében és nyomtatványon rögzíti az igényt. Az igénynek kötelezően tartalmaznia kell:

Az igénylő neve, nem természetes személy igénylése esetén a cégszerű név, a kért hozzáférési pont létesítési helye, a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma.

A Szolgáltató nyilatkozik az igénybejelentés alapján a mérés időpontjáról.

Az Igénylő köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan tulajdonosa-e, vagy más jogcímen tartózkodik a megjelölt hozzáférési ponton. Az Igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén a szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulását az ingatlan díjmentes igénybe vételéhez, nem tulajdonos esetén az ingatlan tulajdonosának, használójának díjmentes igénybe vételéhez történő nyilatkozata szükséges. Az Igénylő csak olyan ingatlanba kérheti az előfizetői pont létesítését, ahol a Szolgáltató az ellenőrzés, karbantartás, hiba elhárítása követelményeinek eleget tud tenni.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és legkésőbb 30 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

Amennyiben normál csatlakozási feltétellel az előfizetői pont nem alakítható ki, úgy egyedi díjkalkuláció alapján ajánlatot tesz a vállalás költségeiről és annak fizetési feltételeiről. A Szolgáltató által kiadott ezen nyilatkozat nem minősül a Szolgáltató ajánlatának, kizárólag ajánlattételi felhívás, mely alapján a Szolgáltatónak ajánlattételi kötelezettsége nem keletkezik.

Az Igénybejelentő, a teljesíthető elbírálásról kapott értesítés alapján, 30 napon belül jogosult írásban megtenni a szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát. Amennyiben az Igénylő az ajánlatát ez időpontig nem teszi meg, úgy a Szolgáltató az adatvédelmi szempontok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívül esik, illetve a hozzáférési pont nem építhető ki.

A Szolgáltató, amennyiben az igényt 90 napon belül, vagy az Igénylő által megjelölt időpontban teljesíteni nem tudja, úgy az igény elutasításáról az Igénybejelentőt írásban, szóban, telefonon, vagy elektronikus levélben értesíti.

3.5 A szolgáltatás igénybe vételének módja és feltételei, időbeli és földrajzi korlátai

A szolgáltatást olyan magyarországi előfizetők vehetik igénybe, akik az országos közcélú távbeszélő hálózatba be vannak kapcsolva, vagy igénybe veszik a Szolgáltató mikrohullámú vagy Ethernet hálózatát, a jelen szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést megkötötték, és az Általános Szerződési Feltételeket ismerik és elfogadják:

Mikrohullámú kapcsolat esetén a szolgáltatás igénybe vételének módja és feltétele:

A Szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges hardver és szoftver eszközökkel (számítógéppel, és szabad UTP-s hálózati kártyával).

Szolgáltató az előfizetői pont létesítéséhez antennát, végfelhasználói berendezést biztosít csatlakozókkal, kábelekkal. A 15 métert meghaladó kábelhossz kiépítésének, valamint kábelcsatornában történő elhelyezésnek, stb. költsége az Előfizetőt terheli.

Az előfizetői végberendezés működéséhez szükséges 240 Volt-os csatlakozó és antennatartó megléte az Előfizető feladata és a végberendezés telepítésének feltétele.

A szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátai:

A kapcsolt vonali szolgáltatás a 76-os telefonkörzetben vehető igénybe.

A mikrohullámú szolgáltatás Magyarország területén – műszaki megvalósíthatóság esetén – az alábbi településeken vehető igénybe: Kecskemét, Helvécia, Ballószög, Méntelek, Városföld, Kiskunfélegyháza, Hetényegyháza, Nagykörös, Kocsér, Csemő

A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett végpontok egyikére.

A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátai

A hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szerződő felek által meghatározott idő, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

A szolgáltatást akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkezett üzemszünetek.

Kétféle üzemszünet fordulhat elő, tervezett és előre nem látható okokból bekövetkező üzemszünet.

Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés, vagy más ehhez hasonló tevékenység elvégzése szempontjából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató nem tud számolni előre, ennek időtartama azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve a rendelkezésre állást nem haladhatja meg.

A szolgáltatás igénybe vételének egyéb időbeli korlátja nincs.

4. A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A létrejött szerződés alapján a Szolgáltató a szerződés létrejöttétől 1-30 napon belül biztosítja a szolgáltatást.

A szerződő felek az előfizető kérésére hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

Nem köti a Szolgáltatót a szerződés,

Ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen tartozása van, vagy a korábbi szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül írásban mondta fel.

4.1 A szerződés teljesítésének feltételei

Az Internet szolgáltatáshoz való hozzáférés, a szerződés teljesítése, a szerződéskötési eljárásnak megfelelően történik.

A Szolgáltató az Előfizető azonosítását követően a modemes Internet hozzáférést 1 napon belül lehetővé teszi.

Szerződéskötési eljárás

Az előfizetői szerződés megkötése írásban, a Szolgáltató által biztosított szerződéspéldányon az Előfizető és a Szolgáltató aláírásával jön létre.

Az előfizetői szerződés 2 példányban készül, melynek 1 példánya az Előfizetőé, 2. példánya a Szolgáltatónál kerül irattárba.

Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére csak egy előfizetővel létesíthető szerződés.

5. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere.

5.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződésben foglalt feltételekkel igénybe veheti. (4. sz. Melléklet)

Az előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy hírközlési berendezés csatlakozása révén, hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A hozzáférési díj létesítésének díját, a csatlakozási díjat az Előfizetőnek kell a csatlakozáskor számla ellenében megfizetni. A csatlakozási díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató biztosítja az eszközöket: 1 db antennát, végfelhasználói berendezést, maximum 15 méter antennakábelt, csatlakozókat. Nem tartalmaz extra szolgáltatásokat: antenna árbc, kábelcsatornázás, elektromos hálózat, számítógépes hálózat kiépítés stb.

Külön ajánlat készítése és elfogadása esetén ezeket a szolgáltatásokat is elvégezzük.

A Szolgáltató jogosult az igénylők és társasházak illetve további csoportok számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni., melynek keretein belül az igénylők számára a jelen ÁSZF-ben leírtaknál kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

A létrehozott előfizetői szerződési ponton csak a Szolgáltató, illetve annak megbízottja, alvállalkozója végezhet munkát. A munka végzése során a Szolgáltató illetve megbízottja köteles a vonatkozó szabványok, illetve biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartására, valamint a szerelés során keletkezett hulladékok eltávolítására.

Az Igénylő a kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségéről, és áram vételezés biztosításáról köteles gondoskodni.

A kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonát képezi, amiért az Előfizető teljes anyagi felelősséggel bír. Az Előfizető köteles a használat tárgyát a szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni, és köteles viselni a nem rendeltetésszerű használat következményeit, valamint vétkességétől függetlenül viselni az esetleges kárveszélyt, így a használatba adott eszköz megsemmisülésének veszélyeit is. Az Előfizető a megrongálódásból, megsemmisülésből eredő kára nem érinti a jelen szerződésből eredő fizetési kötelezettségeinek összegét és esedékességét.

A Szolgáltató az Előfizető igénye alapján lehetőséget biztosít arra, hogy a szükséges eszközöket megvásárolja.

Ilyen esetben az előző pontban foglaltak értelemszerűen nem érvényesek.

A Szolgáltató az Előfizetői igény alapján már meglévő, nem a Szolgáltatónál vásárolt eszközeivel csak akkor létesíthet szerződést, illetve csatlakozhat a rendszerbe, ha előzetesen bevizsgálta, szabványnak megfelelő végberendezéseket használ. A Szolgáltató rendszerében emiatt bekövetkezett esetleges károk az Előfizetőt terhelik.

Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését 30 nappal az áthelyezés időpontja előtt írásban kell kérelmezni az új áthelyezési pont megjelölésével, valamint az ehhez kapcsolódó tervek rendelkezésre bocsátásával.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek amennyiben:

- a felek 4.sz. mellékletben foglaltaknál későbbi időpontban állapodnak meg
- ha az Igénylő a csatlakozáshoz szükséges feltételeket az előzetesen
- egyeztetett időpontban nem biztosítja
- ha az Előfizető vagy harmadik személy magatartása (tulajdonosi hozzájárulás hiánya) miatt nem valósítható meg.

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

5.2.1 A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

Eves rendelkezésre állás: minimál érték: 95 %, célérték 98 %.

5.2.2 Várakozás és zavarmentesség

A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10 %-ot 24 órás ablakban mérve az adott Előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

IP hálózat csomagvesztése

A csomagvesztés a Szolgáltató hálózatán a Szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10 %, az esetek 98 %-ban 24 órás ablakban mérve. Mérése az adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

Bit hibaarány

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként az IP csomagkapcsolt technológia alkalmazása miatt nem értelmezhető.

Az előfizetői hozzáférési pont megengedett forgalma az Előfizető által kiválasztott és szerződésben vállalt szolgáltatástól függ.

A rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik.

A hibás teljesítési statisztika számításának alapja, az adott időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hiba bejelentési nyilvántartás alapján összesített órák számával.

A Szolgáltató rendelkezésre állása a hibásan teljesített összesített időnek, az adott időszakra számolt százalékos értéke az összes Előfizetői pontra:

$(1 - \text{összes kiesés napok} / 365) \times 100$

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra
Úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (naptári napok száma x 24 órával)
Levonásra kerülnek az alábbi szolgáltatás nélküli időtartamok:

Ide tartozik különösen:

a szolgáltatás meghibásodása miatt, az igénybe vétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

a hálózat tervszerű karbantartása, átalakítása, felújítása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta

a vis major miatti szünetelés időtartama

a Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen az időjárási viszonyok, baleset, energiaellátási zavarok, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama

Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama

Előfizető szerződésszegés miatti korlátozás időtartama

nem saját tulajdonú hálózaton történő szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Amennyiben a Szolgáltató az 5.2.2. bekezdés szerinti vállalását az előfizetés tartama alatt nem tudja biztosítani, az Előfizető díj visszatérítésre jogosult.

Minőségi célértékek értelmezése:

A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.

A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes vizsgált paraméter legalább hány százalékra kell, hogy teljesüljön.

A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

Minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

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

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, hibajegyek alapján %-ban.

$$R (1- \text{összes kiesés napokban}/365) \times 100$$

A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, hibajegyek alapján %-ban.

$$VZM= (\text{összes hibamentes napok száma}/365) \times 100$$

IP hálózat csomagvesztése: 10 000 elküldött csomag esetén.

Ellenőrzés havonta egy alkalommal a teljes hálózat kijelölt pontjain, és hibabejelentés alapján %-ban.

$$IPCSV = (\text{elvesztett csomagok száma}/ \text{összes csomagok száma}) \times 100$$

A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Igénybe vevő adatforgalma a Szolgáltató hálózata és a szolgáltatási hozzáférési pont között a 4. melléklet szerinti minimális értékeket eléri.

Átlagos adathálózati forgalom

Az adathálózati forgalmat elektronikus rendszerünk folyamatosan rögzíti, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy az adott időszakban az Igénybevevőnek mekkora volt a forgalma

A szolgáltatási minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket a szolgáltató a 345/2004.(XŐŐ.22) Kormányrendelet alapján a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

Amennyiben az Előfizető a mérési eredményt nem fogadja el, vitatja, a vita eldöntése érdekében jogosult a hírközlési hatóságtól minőségi vizsgálatot kérni.

Ha a hatóság (arra illetékes kijelöltje) által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás nem megfelelő minőségű, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt célértéknek megfelelően javítani.

Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Az alábbi táblázat tükrözi a szolgáltatás vállalt rendelkezésre állás adatait. A szolgáltató ezt a rendelkezésre állást csak a saját hálózatán belüli eszközökre és szolgáltatásokra tudja garantálni. A szolgáltatások fenntartási ideje napi 24 óra, évi 365 nap.

Vonalak és kapcsolatok	Átlag: 99.0 %
Földi nemzetközi kapcsolat	99.0 %
Földi belföldi kapcsolat	99.5 %
Ügyfelekkel való kapcsolat	95.5 % - 99.0 %
Belső hálózat	99.0 %
Hálózati központ hálózata	99.5 %
ISDN vonalak	99.0 %
Eszközök és service-ok	Átlag: 98 %
Fő router	99.9 %
Fő firewall	99.9 %
Behívószerver	99.7 %
Switchek	99.9 %
UPS-ek	99.9 %
Service-ok	Átlag: 99 %
SMTP	99.5 %
POP3	99.9 %
DNS	99.8 %
WWW	99.7 %
PROXY	99.6 %
FTP	99.7 %

A fenti rendelkezésre állásokat folyamatosan figyeli és rögzíti a Szolgáltató monitoring rendszere.

A szolgáltatás az alábbi esetekben minősül nem elfogadható minőségűnek:

Szolgáltatót érintő paraméterek:

- Ügyfelet kiszolgáló pontra 10%-nál nagyobb a csomagvesztés
- A bejövő router interfészen 1%-nál nagyobb bemeneti hibaarány jelentkezik,
- Szolgáltató összeköttetésén a csomagvesztés 10%-nál nagyobb

Ügyfelet érintő paraméterek:

- Ügyfél a szolgáltató hibájából nem tud csatlakozni
- Az ügyfelet kiszolgáló pont (Access Point) és az ügyfél között nem elérhető a vállalt minimális sebesség
- Az ügyfelet kiszolgáló pont és az ügyfél közötti csomagvesztés meghaladja a 10%-ot a szolgáltató hibájából.

A szolgáltatás minőségi mérőszámait a szolgáltató az általa üzemeltetett Nagios nevű programmal méri. Ezek az értékek külön kérésre megtekinthetők mind az Ügyfelek, mind a Felügyeleti Szervek által.

Az éves átlagos rendelkezésre állás számításánál az alábbi esetek nem minősülnek szolgáltatás kiesésnek:

- legkevesebb 5 naptári nappal előre bejelentett, lehetőség szerint csúcsidőn kívüli időpontban végzett és egy óránál nem hosszabb karbantartás (az éves karbantartás összes ideje nem haladhatja meg a 12 órát), de ezen munkálatok nem érinthetnek minden kapcsolatot egy időben.
- felhasználó oldali berendezés vagy alkalmazás hibája,
- a szolgáltatás nem megfelelő igénybevétele,
- a vonali összeköttetés hibája,
- ügyfél hibája a közösen működtetett berendezések esetén,
- Vis major

Átlagos rendelkezésre állás célértéke: 98 %

Átlagos rendelkezésre állás minimálértéke : 95 %

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

Az Internet hálózaton történő Internet szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szolgáltatási szerződés keretében biztosítja.

Az Előfizető az, akivel a Szolgáltató Internet igénybe vételére az "Általános Szerződési Feltételekben" meghatározott feltételek, valamint az egyes egyedi szerződésekben meghatározott feltételek szerint szolgáltatási szerződést kötött, illetve elismeri a szerződés létrejöttét.

Az Előfizetők természetes személyek, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok lehetnek.

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell kötelező jelleggel tartalmaznia:

az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
egyéni előfizető (természetes személy) esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
nem természetes személy előfizető esetén: az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;

A létesíteni kívánt szolgáltatás hozzáférési pont címe.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte

Az Előfizető megkeresésére a Szolgáltató - amennyiben a műszaki feltételek adottak - az előfizetővel történő egyeztetést követően szerződést köt.

Kezdeményezés: az ügyfél a szolgáltatás igénybe vételére szóló kérést írásban, vagy telefonon teszi meg.

Az igénylést a leendő előfizetőnek vagy képviselőjének kell megtennie.

Az igénylést a szolgáltatónak kell címezni.

Az igénylés létrejöttéhez elegendő, hogy az, az ügyfélkapcsolati helyre megérkezzen.

Az igénylésnek tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, ennek hiányában az igénylés joghatás kiváltására alkalmatlan.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató nem tudja azt érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénylés megérkezését követő 15 napon belül írásban felkéri az igénylőt az igénylés megfelelő kiegészítésére.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

Az igénybejelentés kötelező minimális elemei:

- igénylő neve
- lakóhelye
- tartózkodási helye
- előfizetői kategóriája
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,

Természetes személy esetében:

- Anyja neve
- Születési helye és ideje

Nem természetes személy esetében:

- cégjegyzékszama, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszáma

- cégszerű megnevezése

Az igénylés a fentiekén túl egyéb az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó más adatot is tartalmazhat.

Az egyéni igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti.

Az üzleti/intézményi igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését vállalkozói tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött, és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti.

Az üzleti/intézményi igénylő alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni igénylőnél ismertettnek megfelelő lakásba, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségbe is kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont felszerelését.

Az igénylés nyilvántartásba vétele

A szolgáltató a felsorolt adatokat nyilvántartásba veszi, és amennyiben az igénylő részére 30 napon belül képes szolgáltatás hozzáférési pontot létesíteni, erről az igénylőt az igény beérkezését követő 30 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg a szerződést az előfizetővel.

A szolgáltató a szerződés időpontjára tett nyilatkozatához kötve van, ezen időpontig mentesül a szerződéskötelezettség teljesítése alól.

Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást haladéktalanul be kell jelentenie a Szolgáltatónak. A változások az igények jellegétől függően eljárási költséggel, határidő-változással járhatnak.

A szerződésmegkötésig az igénylő adatait bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átírathatja.

Az igény nyilvántartásból történő törlése

Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni.

Ha az igénylő az ajánlatot további 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a Szolgáltató igényét a várakozó nyilvántartásából törli.

Szerződéskötés

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát.

Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a Szolgáltatónak.

A szolgáltatási szerződést az Előfizető és a Szolgáltató közvetlenül kötik meg.

A Szolgáltató és az Előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő aláírással és a Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

A szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei:

A szolgáltatási szerződés kötelező minimális elemei

Egyéni előfizető esetében:

- anyja neve
- születési hely és idő
- szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok

Üzleti /intézményi előfizető esetében:

- igénylő neve
- lakóhelye
- tartózkodási helye
- előfizetői kategóriája
- a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének helye
- díjkiengyelítés módja
- a csatlakoztatott végberendezés tulajdonjoga

- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások
- az általános szerződési feltételektől való eltérés
- az igényelt szolgáltatások felsorolása
- dátum, aláírásra jogosult aláírása

A szerződés a fentiekén túl egyéb adatot is tartalmazhat.

A szolgáltatói szerződést kizárólag írásban lehet érvényesen megkötni. A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető, kérésére betekinthez.

Felelősség

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.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 1 napnál későbbi időpontban állapodik meg.

A szerződés hatálya

A szerződés kiterjed a Microsystem-Kecskemét Kft-re, mint Szolgáltatóra, valamint az Internet szolgáltatás igénybevételére az adott szerződéssel kapcsolatosan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

A szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre a felek megállapodása szerint.

A szolgáltatás időbeni korlátozása

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet.

A határozott idő lejártá előtt az előfizető kérésére a határozott idejű szerződés módosítható határozatlan idejű szerződéssé. Az ilyen jellegű szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a Szolgáltató pedig az Előfizető számlázási címére köteles eljuttatni.

A Szolgáltató előre fizetett csomag formájában is szolgáltat.

Alkalmi szolgáltatás

A Szolgáltató 6 hónapot meg nem haladó határozott időtartamra vonatkozó megrendelés esetén alkalmi szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést köt az Előfizetővel.

Az Előfizető jogai

Betekintési jog

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

A szolgáltatás szüneteltetésének kérése

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

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 követelések behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatási hozzáférési pont létesítésének a helye

- díjkiegyenlítés módja
- az előfizetési azonosítási adatok
- végberendezések típusa, darab száma, tulajdonjoga
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei
- az összeköttetés minősége: alkalmi vagy állandó
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- az általános szerződési feltételektől való eltérés

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

Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató az Előfizető kérésére figyelheti az Előfizető forgalmát.

A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

Az Előfizető kötelezettségei

A hibák bejelentése

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat.

Az Előfizető végberendezésének hibájából fakadó hibákra a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki.

Engedélyezett végberendezés csatlakozása

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan berendezés, végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik.

A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan berendezés, végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik.

Vezeték nélküli szolgáltatás esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy csak általa bevizsgált vagy általa biztosított eszköz csatlakozzon a hálózatahoz. Ezeknek az eszközöknek természetesen meg kell felelniük az aktuális Hírközlési Törvénynek.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózatnak eleget kell tennie a vonatkozó műszaki előírásoknak.

802.11b – ha az Ügyfél saját rádiós eszközt használ

PCI/USB csatlakozás (Win 95/98/2000/XP/Vista) - ha az Ügyfél saját rádiós eszközt használ, vagy a Szolgáltató által biztosított eszköz a fenti csatlakozási felületet használja. (Az Ügyfél által üzemeltett számítógép illetve Operációs Rendszer hibája nem róható fel a Szolgáltatónak!)

Ethernet 10baseT – 802.3 ha az Ügyfél saját eszközt használ, vagy a Szolgáltató által biztosított eszköz a fenti csatlakozási felületet használja.

Az Előfizetőnek gondoskodni kell arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és/vagy fenntartásában lévő berendezés működtetéséért. (Ide értve a törvényi szabályozásokat, valamint az üzemszerű használat feltételeit, pl: igény szerint áramellátás. Amennyiben ezek be nem tartásával kárt okoz, annak következményeit köteles viselni.)

Az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.

Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést nem alakíthatja át.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, ezért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizetőnek azt meg kell térítenie.

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni.

Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek elmaradása esetén a berendezés üzemén kívüli helyezésére. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést az Eht.134 § (6) a) pontja alapján felmondhatja.

A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti.

Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tünnie kell, hogy előzetes értesítés alapján a 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 igénybe vételért díjfizetési kötelezettség terheli.

A díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek a mindenkori költségét az Előfizető megtéríteni köteles.

Előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető a csomag megvásárlásával eleget tesz díjfizetési kötelezettségének.

A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységet végzi:

- a szolgáltatás igénybevételei lehetőségének biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- üzemeltetés
- karbantartás
- felügyelet
- hibaelhárítás
- ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

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

Titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló rendelkezések, valamint az Eht. rendelkezéseinek megfelelően végzi.

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

A Szolgáltató adatokat a törvényben meghatározott szervek részére, azok megkeresésére szolgáltat, valamint számlatartozás esetén azt harmadik félnek kiadhatja.

A szolgáltató kötelezettséget vállal a távközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek együttműködésére vonatkozó előírások betartására, és megteremtette az együttműködés teljesítésének műszaki feltételeit.

Vis major

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

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

A Szerződő felek felelőssége, szerződésszegése

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és végberendezés meghibásodásából, esetlegesen nem engedélyezett berendezés csatlakozásából, a berendezések és hálózat ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használojának magatartására is kiterjed (pl.: irodaház esetén ahol az Előfizető az üzemeltető, a használó pedig annak ügyfele).

A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át, amennyiben erre külön ki nem térnek a szerződésben.

A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed. Eddig a pontig köteles az általános szerződési feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. (garantált szolgáltatás esetén a Szolgáltató által menedzselte, Ethernet felületet biztosító eszközt, átlagos sávszélességű szolgáltatás esetén a hozzáférési pont az ügyfelet kiszolgáló eszköz (Modem pool, Ethernet-Switch, Access Point.)

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.

7. Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződés módosítására, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződésmódosítás esetei

Átírás névváltozás következtében

Nem minősül átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek kell nyilatkozniuk. Ha az átírásra a felek megállapodása következtében kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

A szolgáltatás körében, az igénybevételi feltételekben bekövetkezett változás az általános szerződési feltételek módosításával jár együtt.

A szolgáltatás hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása

Az Előfizető kérheti a kapcsolat (mikrohullámú hozzáférés esetén) áthelyezését.

A módosítási kérelmet a Szolgáltató részére írásban be kell jelenteni, aki azokat nyilvántartásba veszi, az áthelyezés megvalósítására 30 napon belül vállal kötelezettséget, amennyiben az Előfizető által kért hely műszakilag megfelel új hozzáférési pont létesítésére.

Az áthelyezés költsége az Előfizetőt terheli.

Számlázási cím módosítása

Az előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

A szolgáltatás körében és /vagy feltételeiben beálló változások

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról.

A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat bevezeti az Általános Szerződési Feltételekbe.

A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képes beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető nem fogadja el a szolgáltatásban bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indoklás nélkül - 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap, kivételt képez ez alól 15 napos felmondási határidővel, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg

- az Előfizető a Eht.134.§ 6. bekezdése (b) pontja szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

- az Előfizető a szolgáltatást a figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti

Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban bekövetkező változást azonnali hatállyal írásban kell bejelenteni a Szolgáltató részére.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján bizonyos feltételek esetén (pl. jogszabály módosulása alapján, a díjakat pedig a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között) jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

Az általános szerződési feltételek megváltoztatását köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzé tenni.

Az Előfizetőt köteles a változást megelőző 15 nappal értesíteni.

A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítést az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására

- a módosítások lényegének leírása

- a módosítások hatályba lépése

- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét

- amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az átírás esetén fizetendő díj összegét a díjszabás tartalmazza. Az átírást a Szolgáltató 3 munkanapon belül teljesíti.

A fenti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után köteles az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

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

8. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

A szerződés teljesítésének átmeneti akadálya

Szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Erre az időre az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését a Szolgáltató a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása miatt rendeli el, erről az érintett Előfizetőket 5 nappal előbb értesíti, és egyben tájékoztatást ad a szünetelés időtartamáról.

Előfizető kérése alapján

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama 6 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető havi 1200 Ft+Áfa nyilvántartási díj fizetésére köteles.

(Amennyiben az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatótól bérelt eszközökkel veszi igénybe, a szünetelés ténye a bérleti jogviszonyt nem befolyásolja.)

A felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony szünetel.

Ebben az esetben a szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

A Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. (3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére

8.1 Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

8.2 Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési feltételek 9. és 10.pontjaiban szereplő internet etikai szabályokat megszegi.

8.3 Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Ha a szolgáltatás a 8.1-8.3. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a szüneteltetés indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért 2000 Ft+Áfa díjat számol fel.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybe vételének korlátozására, a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levélet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

a.1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

a.2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

a.3. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levélek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levélet küld, amely:

b.1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

b.2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

b.3. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

b.4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

c. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

c.1. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

c.2. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

c.3. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

c.4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

d. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

d.1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

d.2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

d.4. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

e. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

9.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben

foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért 2000 Ft+Áfa díjat számol fel.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet, anélkül hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 8. nap.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A felmondást az Ügyfélszolgálati irodába kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésnek kötelezettsége alól.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban 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 Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

10.1. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

10.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- a.1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- a.2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

a.3. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címezettek” listában (To, Cc, Bcc) A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levélek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levélet küld, amely :

b.1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

b.2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

b.3. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

b.4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

c. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

c.1. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

c.2. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

c.3. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

c.4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

d. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

d.1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

d.2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

d.3. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

d.4. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétévet azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

e. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

10.3 Az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

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

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett fel, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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.

Határozott idejű szerződés megszűnése

- közös megegyezéssel

- A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével

- A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- A határozott időtartam lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg.
- Az Előfizető azonnali hatályú felmondásával.

Határozatlan idejű szerződés megszűnése

- közös megegyezéssel
- felmondással, a felmondási idő lejártával
- A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- Az Előfizető halálával

A Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. Esetleges túlfizetés esetén a Szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan email címeket és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató szerverén tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 6 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban levő hozzáférési szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.4. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

10.5. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére.

Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljeskörű megtérítésére.

11. Az előfizetői bejelentések , panaszok intézése (számlareklamáció, kötbér, kártérítési igények rendezése)

Az Előfizetők bejelentéseinek és panaszainak intézésére ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetőségét az ÁSZF 1. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérését helyi tarifáért hívható szám biztosítja.

Az Igénybe vevők az ügyfélszolgálaton intézhetik számlareklamációjukat, a szerződéskötést, illetve annak módosítását, szünetelési igényt, hibabejelentést, panaszt stb. tehetnek.

A Szolgáltató az előfizetői panaszokat, bejelentéseket, erre tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

A nyilvántartás adatai az Előfizető bejelentése alapján:

az Előfizető azonosító adatai
panasz, bejelentés rövid leírása
időpontja

A szolgáltató vizsgálatának eredményei:

- a panasz illetve bejelentés kivizsgálása
- annak eredményei
- elintézésének, orvoslásának módja
- az Előfizető értesítésének módja és ideje.

Az eljárás rendje:

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén azonnal, egyébként a 4.sz. mellékletben foglaltak alapján kivizsgálja, és az Előfizetőt értesíti szóban vagy írásban. Amennyiben a bejelentés kivizsgálására a 30 nap nem elegendő, mert további fél bevonása szükséges, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Számla reklamáció

Amennyiben az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató írásbeli bejelentést nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg. A számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Amennyiben a Szolgáltató a panasznak helyt ad, úgy a díjkülönbözetet a havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, amelyről jóváíró számlát állít ki. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése estén megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat.

Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerül okból az Előfizető díjreklamációjának a Szolgáltató helyt adott, úgy abban a naptári évben, amikor a díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

Kötbérigény

. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató a hibajavítást az arra az ÁSZF 4.sz. melléklete szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

A hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 13. pontja, megfizetésének módjait a következő pont tartalmazza.

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

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani.

Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő

időszakkal meghosszabbodik. Ebben az esetben az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 12.3. pontjában megjelölt esetekben.

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

Kártérítés

Ha vagy az Előfizető, vagy a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi, és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére.

Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonaiban bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget.

A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek

- bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta,

- azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek a berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak

a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről.

Egyik fél sem felelős – még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült – az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot.

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

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

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

A kárigény bejelentésének tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összecsokkerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. .

Amennyiben a Szolgáltató az előzők szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – köteles azt kiegyenlíteni. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Előfizető károkozása esetén, a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni. Az Előfizető a kárigény bejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 napon belül köteles azt kiegyenlíteni.

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

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje 1 év.

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszokásából eredő ténylegesen felmerült károkért, különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel-, vagy szolgáltatás- átengedésből, illetve jogellenes elvételezésből eredő károkért.

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

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

12.Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A Szolgáltatás műszakai tartalmával kapcsolatos panaszok.

Az előfizető részére a szolgáltató ügyfélszolgálati irodája tanácsadást nyújt munkanapokon 9-16 óráig. A segítségnyújtás a szerződéskötés adminisztratív teendőiből és a technikai segítségnyújtásból áll.

Az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva.

12.1 Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet.

Az ügyfélszolgálat /hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles a beérkező hívások 80 %-a esetében 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által minden olyan írásban, szóban tett bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt előfizetői szolgáltatás vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára, vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célérték alatti használhatóságára vonatkozik. A hibabejelentés előtti szolgáltatás kimaradás miatt jóváírást nem kérhet.

12.3 Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, mert a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a hibát elhárítani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató, amennyiben az így fennálló hiba javítását elhárítja, az Előfizető köteles a javítás a mindenkorai díjtétele szerint megfizetni.
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett,
- az Előfizető az előfizetett szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás teljesítését várja el,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- az Előfizető az ingatlanra történő bejutást a hiba elhárításához nem biztosította.
- A hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította.

12.4. Hiba elhárítási célértékek

12.4.1. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát a 4.sz. mellékletben vállalt időn belül kijavítani.

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

12.4.2. Ha a hiba kijavítása az Előfizető által meghatározott későbbi időpontban lehetséges, úgy az előző pontban megjelölt új időpontig terjedő időszakkal a hibaelhárítás időintervalluma meghosszabbodik.

12.4.3. A Szolgáltató felelőssége csak az általa nyújtott szolgáltatásra terjed ki.

12.4.4. A hibabejelentések nyilvántartása.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amelyekhez az alábbi adatok szükségesek:

- Előfizető neve, címe, elérhetősége, felszerelési címe
- a hiba leírás
- a bejelentés időpontja

12.4.5. A Szolgáltató hibaelhárítási intézkedése:

12.4.6. A hiba javításának visszaigazolása:

A Szolgáltató az Előfizetőt szóban, vagy írásban értesíti a hiba javításának módjáról, idejéről.

12.4.7. A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során az Szolgáltató az Előfizetőt értesíti

- a hiba nem volt észlelhető, mert a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel
- a hiba javítását megkezdte
- a hiba kijavításának időtartama alatt kötbért fizet.

12.4.8. Az Előfizetői érdekkörben keletkezett meghibásodás miatt a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat, illetve a javítás munkadíját az Előfizetővel megtéríttetni.

Ha az Előfizető az érdekkörében keletkezett hiba javítására 5 órán belül igényt tart, és ezt a Szolgáltató vállalja, úgy jogosult expressz kiszállási díjat felszámítani.

12.4.9 Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, úgy a Hírközlési Fogyasztási jogok Képviselőjéhez fordulhat jogorvoslatra.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára

Ha a hiba a szolgáltató belső hálózatában jelentkezik, akkor a szolgáltató a hibát lehetőleg 2 órán belül, de semmi esetben sem több mint 72 órán belül megoldja. Ha a hiba az ügyfél oldalán jelentkezik, vagy nem a szolgáltató hálózatában van, akkor felmérések után értesíti az előfizetőt a hiba elhárításának idejéről.

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

A szolgáltató biztosítja az előfizető számára a más szolgáltatók (PANTEL, Magyar Telekom) hálózatában történő hiba miatti rendszerleállítás orvoslásának módszerét. Valamennyi szolgáltató hálózatát automata vagy félautomata rendszer figyel.

13. Kötbér

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy

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

(5) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a (4) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(6) A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

14. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei:

Az előfizető csatlakoztatni kívánt végberendezésének meg kell felelnie az Interfész bejelentőlapon megkövetelt kritériumoknak.

A Szolgáltató az általa felszerelt berendezések tulajdonjogával rendelkezik. Az Előfizetőt terheli minden olyan pótlási vagy javítási költség, amelyet abból ered, hogy az Előfizető vagy más személyek áthelyezik, átprogramozzák, megrongálják, stb. A Szolgáltató nem felelős az előzőekben felsorolt (ezzel analóg) eseményekből származó szolgáltatás kiesésért.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, úgy az Előfizető köteles a szerződés megszűnésekor a Szolgáltató által felszerelt berendezéseket visszaszolgáltatni, illetve annak leszerelését biztosítani. Ennek híján a Szolgáltató jogosult napi 2000 Ft+Áfa kötbért felszámolni a berendezések ügyfélszolgálatra történő beérkezésének dátumáig.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató kötelezi magát, hogy a szolgáltatás ideje alatt tudomására hozott előfizetői információkat és bizalmas adatokat titokként kezeli, és azt harmadik félnek csak az előfizető írásos engedélye ellenében szolgáltatja ki.

A Szolgáltató Előfizetői 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 adatkezelésnek az Előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. évi LXIII.törv.) megfelelően kell történnie.

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

Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató adatszolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII sz. törvény figyelembe vételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthesz.

A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban 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.

16. Az előfizetési szolgáltatások díja:

A díjazás és számlázás alapelvei

A díjazást a szolgáltató mindig haladéktalanul köteles a szerződés megkötése előtt tudatni az előfizetővel, akkor is, ha előfizető erre nem tart igényt. A szolgáltató árlistát alkalmaz, mely egyértelműen tartalmazza az alapszolgáltatások díjazását.

Havi előfizetési díjak

Havi előfizetési díj: a forgalomtól nem függő díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján tárgyában, havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól bérelt berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza.

A díjak megfizetésének módja, ideje:

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlát a Szolgáltató tárgyhoz 10.-ig - a befizetési határidő előtt 10 munkanappal az Előfizető részére megküldi. Mivel a számlák havi díjról szólnak, megfizetésük tárgyában, a kiállítás hónapjában esedékes. A számla rendezése készpénzben, vagy pénzügyintézetten keresztül történhet.

A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett határidő szerint kell, hogy történjen.
A fizetési határidő a számla kézhezvételétől számított 8 munkanap.

Pénzügyintézetten keresztüli fizetés történhet:

- az Előfizető részéről átutalással,
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással,
- az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról.

A díjak mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Forgalmi díjak: Lásd Díjszabás.

Egyszeri díjak mértéke: Lásd Díjszabás.

Bekapcsolási díj: Lásd Díjszabás.

Eseti (adminisztrációs) díjak
Szolgáltató eseti adminisztrációs díjat számíthat fel, melynek mértéke 2000 Ft+Áfa.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a mindenkori árlistából előfizetőtől függően kedvezményeket tegyen. Erre a szolgáltatási szerződésben tér ki.

Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás rendszerint havi rendszerességgel történik, ha a szolgáltató a szolgáltatási szerződés alapján számláz. Eseti megbízások alkalmával a számlázás időpontja az eseti szolgáltatási szerződésben van meghatározva. A kibocsátott számlák keltezésének dátuma után a postázás maximum 2 munkanapot vehet igénybe.

17. Felügyeleti szerv:

Kecskemét Megyei Jogú Város Jegyzője, Kecskemét Kossuth tér 1
Telefon: 76/493-683

Nemzeti Hírközlési Hatóság
1015 Budapest Ostrom u. 23-25. 061 457 7100

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
1133 Budapest Visegrádi u. 100. 061 468 0500
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala
1525 Budapest Pf 75. Telefon: 061 457 7141 E-mail: hfjk@nhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.

6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám: +36 62 541 737

Telefax: +36 62 541 739

E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Kecskeméti kirendeltség:

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.

6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416

E-mail: fogyved_daf_kecsekemet@nfh.hu

18. Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők az ügyfélszolgálati irodán, illetőleg a Szolgáltató honlapján.

A Szolgáltató honlapja: <http://www.microsystem.hu>

E-mail címei:

általános kérdések info@microsystem.hu

számlázási kérdések: szamla@microsystem.hu

hibabejelentés: ugyfelszolgalat@microsystem.hu

technikai kérdések: tech@microsystem.hu