

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Gyula-Delta Kft.

D-Net Internet szolgáltatás

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató neve: Gyula-Delta Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató)
Cégjegyzékszám: Cg.04-09-009691
A Szolgáltató székhelye: 5720 Sarkad Hajdú u. 48
Szolgáltatás: Internet hozzáférés-ellátás szolgáltatás

2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A Gyula-Delta Kereskedelmi Kft. Internet szolgáltatásának előfizetői részére telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat telefonszámai: 06-20/3225311 (pannon GSM)
06-20/3271596 (Vodafone)
06-30/8121593 (T-mobil)
06-66/610692 (vezetékes)

Az ügyfélszolgálat fax elérhetősége: 06 66/610692
Email címe: admin@d-net.hu
Honlap: www.d-net.hu
Bankszámlaszám: 53600051-11111582

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtását jelenti szélessávú, szórt spektrumú rádiós továbbítással.

A szolgáltatások leírása

A szolgáltatás területi kiterjedése: Békés megye területén Sarkad és Méhkerék községe

1) Internet hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltató 11-54 Mbit-es rádiós hálózatán a világhálózathoz időbeli és adatmennyiségi korlátozás nélküli hozzáférést biztosít az Előfizetőnek.

A szolgáltatás szabad frekvenciasávon működik, ahhoz külön Előfizetői rádióengedély nem szükséges, ezért Szolgáltató az esetleges zavarmentességért felelősséget nem vállal.

Az Internet hozzáférés a világháló elérhetőségén kívül biztosítja helyi szolgáltatások igénybevételét, úgymint üzleti/intézményi Előfizető telephelyei közötti kapcsolatot, virtuális magánhálózat kiépítését (VPN), nagy adatsebesség révén a számítógépes hálózatok összekapcsolását, Interneten nyújtandó helyi szolgáltatások beindítását.

Minimális szoftver feltétel: Windows XP, Linux, MAC

Minimális hardver feltétel: Windows XP futtatására alkalmas számítógép konfiguráció, WiFi berendezés

2) E-mail szolgáltatás

A Szolgáltató az Előfizető részére előfizetésenként maximum 1 db e-mail címet biztosít.

A postafiókok esetében 50MB adatmennyiség tárolása díjmentes, az ezt meghaladó adatmennyiség tárolását a Szolgáltató korlátozhatja.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

Az Igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői Szerződésből és Általános Szerződési Feltételekből áll.

Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:

Igénybejelentés

Az Igénylő a szolgáltatás igényére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál vagy kijelölt képviselőinél írásban vagy szóban jelzi, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít (2.a. és 2.b. sz. melléklet), melyet az Ügyfélszolgálaton lehet átvenni és az Igénylő kitöltve juttat vissza. A Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt az Előfizetői Szerződés megkötését követően 15 napon belül teljesíti és erről, valamint arról, hogy mikor kötheti meg az Előfizetői Szerződést, értesíti az Igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincs lehetőség, úgy a Szolgáltató az igénylést elutasítja és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

Az igénybejelentésnek az igény teljesítéséhez legalább az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- Egyéni előfizető esetén:
 - név
 - szolgáltatási hely címe
 - születési hely, idő
 - anyja neve
 - személyi igazolvány száma
- igénybejelentés helye, ideje
- Üzleti/intézményi előfizető esetén:
 - név
 - szolgáltatási hely címe
 - cégjegyzék száma
 - adószám
- igénybejelentés helye, ideje

Szerződéskötés

Az ügyfél megrendelését írásban vagy szóban jelzi a Szolgáltató felé. Amennyiben a Szolgáltató számára a megrendelésben foglaltakhoz a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a Szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az ügyfél által meghatározott időpontban, írásban Előfizetői Szerződést köt. A szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor a mindkét fél által aláírt Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz beérkezik. A felek közötti szerződés Előfizetői Szerződésből és Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés mintáját jelen ÁSZF 3.a. és 3.b.. melléklete tartalmazza.

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt a nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy Előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

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

A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg Igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető kérése esetén átadja az ÁSZF egy példányát.

Amennyiben az ügyfél igénye - műszaki lehetőség hiányában - elutasításra kerül, úgy a Szolgáltató az ügyfél által benyújtott igénybejelentés adatai alapján a megrendelést nyilvántartásba veszi és 30 napon belül írásban tájékoztatja a felet a megvalósítás idejéről, (év, negyedév megjelölés).

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

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató, valamint az Előfizető közötti jogviszony általános jellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az előfizetők részére nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató részben saját tulajdonát képező hálózatának és berendezéseinek, valamint más szolgáltatók engedélyezett hálózatának és berendezéseinek szerződésen alapuló felhasználásával nyújtja. A szolgáltató a szolgáltatást hozzáférési pontjainak üzemeltetése révén nyújtja, a szolgáltatás nem terjed ki az előfizető berendezéseire.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a szolgáltatást igénybevevő minden természetes személyre, jogi személyre, és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságra.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői berendezéssel (számítógép, WiFi berendezés), amely alkalmas a szolgáltatás igénybevételére. Megfelelő előfizetői berendezés alatt a Wireless Internet használatra mind hardverileg, mind szoftverileg alkalmas számítógépet és WiFi eszközt értünk.

Az adatforgalomnak a Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe. A szolgáltató a hozzáférési pont üzemeltetését végzi, a hozzáférés fizikai megvalósítása a hozzáférés működtetése az előfizető feladata és hatásköre a szolgáltató ennek lehetőségét biztosítja.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 5. számú mellékletében részletezett Hálózathasználati Irányelvekben előírtakat betartani.

Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátai az 1. számú mellékletben kerültek részletezésre.

A Szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az Előfizetői Szerződés kötését bármikor jogosult megtagadni, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek (Igénylőnek) számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg, vagy az ügyfélnek a

Szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani, az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki vagy hatósági korlátai vannak, avagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem valósítható meg.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELET BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ

A szolgáltató kiépíti és működteti a szolgáltatás hozzáférési pontjainak hálózatát (Access Point). Az előfizető saját berendezésével kapcsolódik ezekhez a pontokhoz. A szolgáltató a hozzáférést megfelelő műszaki paraméterek esetén tudja biztosítani. A hozzáférési pont és az előfizető saját berendezése közötti kapcsolatért az előfizető felelős. A szolgáltató műszaki segítséget, eszközbeszerzésben segítséget nyújt, kérésre szerelőt biztosít, de az előfizetői berendezés működtetése a felhasználó hatásköre és feladata. A szolgáltató a hozzáférést kódolt, jelszavas, vagy kulcsos autentikációval biztosítja. A hozzáférést a szolgáltató a jogosultság beállításával biztosítja.

6. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK MÉRÉSI MÓDSZERE

A fejezetben a 345/2004. (XII. 22.) számú kormányrendelet (a továbbiakban: R) által előírt szolgáltatás minőségi mutatókra vonatkozó információk szerepelnek.

Az alábbi táblázat összefoglalja a kormányrendelet szerinti minőségi mutatók Szolgáltató által vállalt minimál és célértékeit (a rendelet szerint a 16-21. számú szolgáltatásminőségi mutatókra nem kell az ÁSZF-ben minimál-, és célértéket vállalni).

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Minimál érték
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %	95 %
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	1200 perc	1200 perc
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	1200 perc	2400 perc
A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	450 /256kbit/s	64kbit/s / 64 kbit/s
Bithiba arány hozzáférési vonalanként	IP csomag kapcsolt hálózaton nem mérhető	IP csomag kapcsolt hálózaton nem mérhető

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF 6. pontjában foglalt minőségi követelményeknek, a hozzáférési pont tekintetében. Az előfizető tulajdonában álló berendezésre és annak működtetésére garanciát vállalni nem tudunk.

6.1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató azonosító: 1

Minőségi mutató neve: Új hozzáférés létesítési idő

Jogszabály hivatkozási helye: R 1.sz.M 1/a. pontja, R 4.sz.M. a) pontja

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

Értelmező kiegészítések:

A 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2.§ alapján fennáll a 30 napos bekapcsolási kötelezettség az egyedi előfizetői szerződésekre vonatkozóan.

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás)
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben (szomszédnet)
- ha az Igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők: A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása: számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

Forrás: MSZ EG 201 769-1:2004

6.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató azonosító: 2

Minőségi mutató neve: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Jogszabály hivatkozási helye: R 1.sz.M 1/b. pontja, R 4.sz.M 1/c. pontja

Minőségi mutató meghatározása: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak (16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 12. §. alapján) az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra].

Értelmező kiegészítések: statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF

szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- végberendezés előfizetői berendezés hibája
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

A mért jellemzők: bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

Forrás: MSZ EG 201 769-1:2004

6.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató azonosító: 4

Minőségi mutató neve: a szolgáltatás rendelkezésre állása

Jogszába hivatkozási helye: R 1.sz.M 1/d. pontja

Minőségi mutató meghatározása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Értelmező kiegészítések: 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.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető, (egy, vagy több hozzáférési pont nem működik).

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a Szolgáltató minden előfizető (minden cella) számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): Szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal. $RA=(1-SZKT/SZT)*100$

6.4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Minőségi mutató azonosító: 9

Minőségi mutató neve: a szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Jogszabály hivatkozási helye: R 1.sz.M 3/a. pontja

Minőségi mutató meghatározása: azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) [perc]

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a Szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

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

A mért jellemzők: a szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A Szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

6.5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Minőségi mutató azonosító:10

Minőségi mutató neve: az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Jogszabály hivatkozási helye: R 1.sz.M 3/a. pontja

Minőségi mutató meghatározása: azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZT) [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelést jelent az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállása.

A mért jellemzők: a szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A Szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállításával járó, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a Szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállítását eredményező) szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc).

6.6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató azonosító: 11

Minőségi mutató neve: a garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Jogszabály hivatkozási helye: R 1.sz.M 3/b. pontja

Minőségi mutató meghatározása: az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

Értelmező kiegészítések:

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni. A referencia szerver(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatónak kell gondoskodnia vizsgáló szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő harminc napig a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mindkét irányban mérni.

A mért jellemzők: a letöltési sebesség (GLS): a Szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]. A feltöltési sebesség (GFS): a

szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s].

Az alapadatok forrása: az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer.

Minőségi mutató származtatása: az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A Szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

6.7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként

Minőségi mutató azonosító: 12

Minőségi mutató neve: Bithiba arány hozzáférési vonalanként

Jogszáály hivatkozási helye: R 1.sz.M 3/c. pontja

Minőségi mutató meghatározása: a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. (BHA)

Csomag kapcsolt WiFi hálózaton nem mérhető!

6.8. Előfizetői panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 16

Minőségi mutató neve: Előfizetői panaszok száma

Jogszáály hivatkozási helye: R 4.sz.M 4/b. pontja

Minőségi mutató meghatározása: az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

Értelmező kiegészítések: bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a Szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A mért jellemzők: bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db]. Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető].

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató által, a bejelentett előfizetői panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: a bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel. $BP = BPSZ / AESZ * 1000$.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

6.9. Minőségi panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 17

Minőségi mutató neve: Minőségi panaszok száma

Jogszáály hivatkozási helye: R 4.sz.M 4/ba). pontja

Minőségi mutató meghatározása: a minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP)

[db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A mért jellemzők: minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db]. Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető].

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató által, a bejelentett előfizetői panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: a minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel. $MP = MPSZ / AESZ * 1000$.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

6.10. A jogos minőségi panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 18

Minőségi mutató neve: A jogos minőségi panaszok száma

Jogszabály hivatkozási helye: R 4.sz.M 4/ba). pontja

Minőségi mutató meghatározása: az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető].

Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a Szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A mért jellemzők: Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db]. Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető].

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató által, a bejelentett előfizetői panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: a jogosnak elismert panaszok száma osztva az előfizetők átlagos számával, majd a kapott érték szorozva 1000-rel. $JP = JPSZ / AESZ * 1000$.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

6.11. Az ügyintézés elleni panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 21

Minőségi mutató neve: az ügyintézés elleni panaszok száma

Jogszabály hivatkozási helye: R 4.sz.M 4/bc). pontja

Minőségi mutató meghatározása: az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP)

[db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető].

Értelmező kiegészítések:

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség Szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A mért jellemzők: ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db]. Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető].

Az alapadatok forrása: a Szolgáltató által, a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: az ügyintézés elleni panaszok száma osztva az előfizetők számával, majd a kapott érték szorozva 1000-rel. $\text{ÜGYP} = \text{ÜPSZ} / \text{AESZ} * 1000$.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa.

Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje.

Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

Az előfizetői jogviszony a felek között az Előfizetői Szerződés (ÁSZF 3.a. és 3.b. melléklet) megkötésével jön létre.

A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama három hónap.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy év.

Alkalmi szolgáltatás esetén egyedi megállapodásban ettől el lehet térni (pl. kiállítások, rendezvények idejére).

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 15 napon belül teljesíti.

A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával el lehet térni.

A Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra és az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató akkor jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjainak egyoldalú módosítására, amennyiben üzemeltetési és működési körülményei vagy a hálózatának korszerűsítése ezt indokolja.

Az ÁSZF vagy Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdetményben értesíti az Előfizetőket, valamint erről az Előfizetőt írásban is értesíti.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formái az alábbiak:

- Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől, (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy az esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.
- Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
- Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői szerződést az Előfizető ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt váltak szükségessé és a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érintik, vagy ha a módosítás kizárólag valamely előfizetői díj csökkentéséről szól.

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

A szerződésmódosítás díjfizetéshez kötött esetei: átírás és áthelyezés

Átírás

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). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díját az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), és a Szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a Szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés díj át az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért időpontja előtt legalább 3 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az Előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama: 6 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke az ÁSZF 4. sz. mellékletében található.

A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 8 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

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.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a). Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig (15 naptári nap) nem egyenlíti ki, a fizetési határidő letelte után a Szolgáltató – 5 napos póthatáridő megadásával - felszólítja az ügyfelet a tartozás rendezésére,

a póthatáridő eredménytelen leteltét követő naptól a korlátozást foganatosítja. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.

a). Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b). Amennyiben az Előfizető az 5. sz. mellékletben meghatározott Hálózathasználati Irányelvekbe ütköző magatartást tanúsít

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. Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás az Internet elérés szolgáltatás teljes megszüntetését jelenti, mert a szolgáltatás természetéből fakadóan a sebesség csökkentés szankcióként nem érné el a kívánt eredményt.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Határozatlan idejű szerződés esetén – az ÁSZF 7. pontjának figyelembe vételével – az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

Határozott idejű szerződés esetén az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani azzal, hogy a szerződés hátralévő futamidejére esedékes összeget egy összegben kifizeti.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

I., A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a). az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően 3

napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b).az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c).az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d).Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

e).Az Előfizető megsérti az ÁSZF 5. sz. mellékletében részletezett Hálózathasználati irányelveket

II., A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a számlában szereplő 15 napos fizetési határidőn belül nem fizette ki, és az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követően 5 naptári napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

Az előfizetői szerződés megszűnik a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 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.

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.

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 teljes körű megtérítésére.

12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű. Jelen ÁSZF-ben a

hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) a hibajelenség leírását,
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- d) a hiba okát,
- e) a hiba elhárításának módját, a megtett intézkedéseket és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a Szolgáltató ellen kötbér nem érvényesíthető.

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

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkoros hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az Internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye.

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

A Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei jelen ÁSZF 2. pontjában kerültek részletezésre.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az ÁSZF 11. I. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

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

Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, lopás, rongálás, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Jelen fejezetben felvetett kérdéseket 12. és 13. fejezet tárgyalja.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is

fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető testületek segítségével is lehet a megegyezést megkísérlni.

A díjemelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A Szolgáltató által javasolt előfizetői végberendezés az ÁSZF 4. sz. melléklete szerinti áron megvásárolható a Szolgáltató kereskedelmi irodájában.

Részletfizetési konstrukció esetén a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja azt az előfizetői végberendezést, amellyel a szolgáltatás igénybe vehető. Ezen eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik mindaddig, amíg az utolsó részlet kifizetése is megtörtént.

Egyéb helyettesítő eszköz Előfizető általi használatáért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, és amennyiben a helyettesítő eszköz a Szolgáltató berendezéseiben, hálózatában, illetve szolgáltatásában hibát okoz, azért az Előfizető helytállni tartozik.

16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató kizárólag az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől.

A Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a Szolgáltatóval azonos módon terheli.

Az Előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF 6. sz. melléklete tartalmazza.

17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát - a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével - szabadon állapítja meg.

A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára minden hónap 15. napjáig, amely tartalmazza az előfizetési és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül (15 naptári nap) köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése az Előfizető által választott fizetési módhoz igazodik, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Előfizetési és egyéb díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hó közti szerződéskötés esetén a díjfizetés kezdete:

- tárgyható 1. és 15. között megkötött szerződések esetén tárgyható 16. napja (az Előfizető az első hónapban " havi díjat fizet)
- tárgyható 15-e utáni szerződéskötés esetén a következő hónap első napja.

Szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az Előfizető első számlája a szerződéskötés időpontjától függően félhavi vagy egész havi előfizetési díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az első számla kifizetése a szerződéskötéskor esedékes.

Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

A szolgáltatások díjait (beleértve az egyéb az egyéb szolgáltatások díjait is (áthelyezési, átírás, szüneteltetés, stb.)) a 4.sz. melléklet tartalmazza.

Egyszeri díjat számol fel a Szolgáltató akkor is, ha hibaelhárítási tevékenysége során bizonyosságot nyer, hogy az Internet szolgáltatás Előfizetőnél jelentkezett hibáját az Előfizető, vagy annak tulajdonában álló számítógép okozta. Ebben az esetben az Előfizető kiszállási díjat tartozik fizetni, melynek mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Előfizetői igény alapján a Szolgáltató – a szolgáltatási körébe nem tartozó – az Előfizető számítógépét hardveresen vagy szoftveresen érintő informatikai tevékenységet is elvégez, díj ellenében. Így lehetőség van az Előfizető számítógépén az Előfizető tulajdonában álló operációs rendszer újra telepítésére, javítására, vírusirtásra, tűzfal telepítésre, stb, melynek díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást. A Szolgáltató arra törekszik, hogy számlázási ciklusa hónap elejétől hónap végéig tartson.

Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok: Díjbeszedő

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési mód:

az Előfizető részéről banki átutalással (az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

Szünetelés

A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni, amelynek mértéke a 4. sz. mellékletben található. A díj tartalmazza a szüneteltetett szolgáltatáshoz tartozó azonosító és email cím(ek) fenntartását, illetve a szünetelés ideje alatt e címre érkező elektronikus levelek tárolását. Tartalmazza továbbá az ügyfél nyilvántartásának adminisztrációs költségeit.

Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

A Szolgáltató marketing tevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. Díjfizetés nélküli szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

Az előfizetési számtól függő kedvezmény leírását és mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA

Nemzeti Hírközlési Hatóság Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Levelezési cím: 1386 Budapest, Pf. 997, Telefon: 1/468-0500 Telefax: 1/4680626, www.nhh.org.hu

Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség: Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi

19. ÉRTEŚÍTÉSI ELJÁRÁSOK

A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következésképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (telefon, SMS); vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően helyi lapban feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül – amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség – a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

Ezen értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- d) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A Szolgáltató a fentebb említett értesítési eljárásokat nem köteles az általános szerződési feltételek módosításának azon részére alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az általános szerződési feltételek az ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban elérhető. Internet cím: www.d-net.hu

Mellékletek:

1. sz. melléklet: A szolgáltatások leírása
- 2.a. sz. melléklet: Igénybejelentés Internet szolgáltatásra egyéni előfizetők részére
- 2.b. sz. melléklet: Igénybejelentés Internet szolgáltatásra üzleti/intézményi előfizetők részére
- 3.a. sz. melléklet: Előfizetői Szerződés egyéni előfizetők részére
- 3.b. sz. melléklet: Előfizetői Szerződés üzleti/intézményi előfizetők részére
4. sz. melléklet: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és díjszabásuk
5. sz. melléklet: Hálózathasználati Irányelvek
6. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

