



Általános Szerződési Feltételek

**eMultiCoop Községi, Társadalmi Feladatokat
Ellátó Szociális Szövetkezet**

Internet szolgáltatások

Készült: Szécsény, 2011.12.12.

Utolsó módosítás: 2023.01.27.

Hatályos: 2023.02.01.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1. Szolgáltató neve, címe.....	5
1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségei, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje.....	5
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
elektronikus hibabejelentés.....	6
személyes hibabejelentés.....	6
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5 az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	7
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat.....	7
2.1.1. Igénybejelentés.....	7
2.1.2. Előfizetői szerződés megkötése.....	7
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok.....	8
2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.3.1. Általános feltételek.....	10
2.3.2. Határozott idejű szolgáltatás.....	10
2.3.3. Határozatlan idejű szolgáltatás.....	10
2.3.4. Kedvezményes és akciós szolgáltatások.....	10
2.3.5. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek.....	10
2.3.5.1. Általános feltételek.....	10
2.3.5.2. A bérelt vonali Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei.....	10
2.3.5.3 A vezetékek nélküli Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei.....	11
2.3.6. A szolgáltatások igénybevételének módja.....	11
2.3.7 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek.....	11
2.4. Az előfizetői szerződés módosítása.....	11
3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	12
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása (alapszolgáltatás).....	12
3.1.1 Kiegészítő szolgáltatások.....	13
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,.....	13
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	13
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	13
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	13
4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	14
4.1. az előfizetői szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeinek NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei.....	14
4.2. a szolgáltatás minőségének és az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés minőségének biztosítására vonatkozó szabályok ismertetése.....	14
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	15
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	16

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	16
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	16
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	17
5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	17
6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	19
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	19
6.1.1. A hibabejelentő elérhetősége	19
6.1.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek	19
6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	19
6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	20
6.3.1. Ügyfélszolgálat eljárási rendje	21
6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	21
6.5. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	21
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	22
A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások	22
Egyszeri díjak	22
Rendszeres díjak	22
Díjazási időszakok	22
Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások	22
Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei	23
7.1. a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	23
7.1.1. a számla összegének kiegyenlítése	23
7.1.2. Késedelmi kamat	23
7.1.3. Kamatfizetési kötelezettség	23
7.1.4. Kamatfizetési kötelezettség a szolgáltató téves számlázása esetén	23
7.1.5. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	23
7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	24
7.3. a kártérítési eljárás szabályai,	24
7.3.1 A kártérítési felelősség korlátozása	24
7.3.2 Az előfizető kárigényének bejelentése	24
7.3.3 Az előfizető károkozása, a szolgáltató kárigényének bejelentése	24
7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;	25
7.4.1 A fizetendő kötbér mértéke	25
7.4.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	25
7.4.3 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	26
8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	26
9. az előfizetői szerződés időtartama	26
10. adatkezelés, adatbiztonság:	26
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, ..	26
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	27

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	27
12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:.....	27
12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	28
12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	28
12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	29
12.3.1. A szolgáltató jogai:.....	29
12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	30
12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	30
13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....	31
13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,.....	31
13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,.....	31
13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,.....	31
13.4. az adatváltozás bejelentése;.....	31
14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	31
15. VIS MAIOR.....	31
20. IRÁNYADÓ JOG.....	31

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

- | | |
|---------------------|--|
| 1. számú melléklet: | Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és díjszabásuk |
| 2. számú melléklet: | Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat |
| 3. számú melléklet: | Hálózathasználati irányelvek |
| 4. számú melléklet: | Előfizetői szerződés minta |
| 5. számú melléklet: | Adatkezelési Szabályzat |
| 6. számú melléklet: | Minőségi célértékek és meghatározásuk |

BEVEZETŐ

Az eMultiCoop Községi, Társadalmi Feladatokat Ellátó Szociális Szövetkezet (továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

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

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval – előfizetői szolgáltatás igénybevételére – jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az általános szerződési feltételeket – azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. Szolgáltató neve, címe

eMultiCoop Községi, Társadalmi Feladatokat Ellátó Szociális Szövetkezet
3178 Varsány, Szécsényi út 2/a.
Cégjegyzékszám: Cg. 12-02-001582

1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségei, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

Központi Telefonos Ügyfélszolgálat

☎ (32)222 520

E-mail: ugyfelszolgalat@paloc.net, paloc-net@emulti.coop

Web: www.paloc.net

Rendelkezésre állási ideje:

Hétfő	10 – 16 óráig
Kedd	10 – 16 óráig
Szerda	10 – 16 óráig
Csütörtök	10 – 16 óráig
Péntek	10 – 16 óráig

Személyes ügyfélszolgálati iroda:

Szécsény, Ady Endre út 12 (a rendelkezésre állási időben)

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

elektronikus hibabejelentés

☎ (32)222 520, (20)291 0377, (30) 951 8558, (20)291 8490, (20)560 9371,
E-mail: ugyfelszolgalat@paloc.net, paloc-net@emulti.coop
Web: www.paloc.net, www.emulti.coop

személyes hibabejelentés

Szécsény

eMultiCoop Iroda, DJP pont, Palóc-net iroda
Rákóczi út 94/e.
Hétfőtől Péntekig 10-16 óráig
Szeles Anita, Király Henrietta, Csampa Zsófia
tel: 06 20 2225-155

Ludányhalászi

Petőfi Sándor Művelődési Ház és Könyvtár
Rákóczi út 28. (Digitális Jólét Pont)
Hétfő: 9- 12 óráig
Szeles Anita,
tel: 06 20 2225-155

Nagylóc

Tanoda, Digitális Jólét Pont
Nyitva:
Hétfő-Péntek 13-16 óráig
Király Henrietta,
tel.: 06 20 2910-377

Rimóc

Gyerekház, Digitális Jólét Pont
Akácos út 1.
Kedd 13-16 óráig
Király Henrietta
tel :06 20 2910-377

Varsány

Közösségi Ház, Digitális Jólét Pont
Hunyadi út 1.
Kedd és Péntek 12-16 óráig
Csampa Zsófia
tel: 06 20 2198-490

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.paloc.net>

1.5 az általános szerződési feltételek elérhetősége

személyesen: a Szécsényi ügyfélszolgálaton
elektronikusan: letölthető: <http://paloc.net/index.php/hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>
emailben kérhető: ugyfelszolgalat@paloc.net

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat

2.1.1. Igénybejelentés

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban, elektronikus adatlapon vagy telefonon teheti meg. Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít a 4. számú melléklet szerint, melyet az Ügyfélszolgálaton, vagy a telepítést végző dolgozóknál lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat: Igénylő neve, címe, személyi igazolvány száma, anyja neve, a szolgáltatás nyújtásának helye, az ingatlan jellege (Egyéni, közület stb.), dátum és aláírás. Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Helyi hurok átengedéssel megvalósítandó ajánlat esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.2. Előfizetői szerződés megkötése

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló

jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb **8** napon belül **Egyedi előfizetői szerződést** ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés

hiányában papíron, nyomtatott formában, igazolható módon adja át, vagy küldi meg Előfizető részére.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a **Egyedi előfizetői szerződés** adatait tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, igazolható módon adja át, vagy küldi meg az Előfizető részére. Ebből a szempontból igazolásnak számít az elektronikus levél kézbesítését igazoló visszajelzés.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton igazolja vissza és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíti.

Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül az előfizetőnek elektronikus levélben küldi meg vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton adja meg.

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

2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok

A Plóc-net szolgáltatás Előfizetőivel megkötendő minden egyedi szerződésnek legalább az alább felsorolt adatokat tartalmaznia kell. Egyedi felhasználói igények esetén az Előfizetői szerződés további adatokat is tartalmazhat.

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,
- ae) az előfizető cégjegyzékszám, adószáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, különösen a kapcsolattartási email cím;

b) a szolgáltató adatai:

- ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám, adószáma
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége,
- bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás adatai:

- ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizető hozzáférési pont helye,
- cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cd) a díjfizetés módja,
- ce) a számlakibocsátás módja (papíralapú vagy elektronikus) és határideje,
- cf) publikus IP cím/címtartomány. Amennyiben a szerződéskötéskor nem áll rendelkezésre, az IP cím/címtartomány közlésének határideje,
- cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ea) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - eb) az egyéni vagy üzleti előfizetői minőséggel,
 - ec) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - ed) az elállási illetve a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) üzleti előfizetők esetén a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelt a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltak

A szolgáltató tájékoztatásként az egyedi előfizetői szerződéshez csatolja az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben az nem a központi ügyfélszolgálat

Az egyedi előfizetői szerződés mintáját – az ASZF 4. sz. mellékleteként - a szolgáltató internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzéteszi.

2.3.az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,

2.3.1. Általános feltételek

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött „Előfizetői szerződés” alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga a hatóság nyilvántartása szerinti területre terjed ki.

2.3.2. Határozott idejű szolgáltatás

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

2.3.3. Határozatlan idejű szolgáltatás

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

2.3.4. Kedvezményes és akciós szolgáltatások

Új előfizetők részére meghirdetett akciós Internet előfizetést csak olyan előfizető köthet, akinek a nevén vagy a bekötési címén az igénylést megelőző három hónapban nem volt Palóc-net Internet előfizetés.

Közösségi előfizetők számára meghirdetett akciókat és díjakat non-profit szervezetek, intézmények és az eMultiCoop Szociális Szövetkezet pártoló tagjai vehetik igénybe.

2.3.5. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek

2.3.5.1. Általános feltételek

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a 1. számú melléklet szerinti díjszabásban meghatározott mindenkor belépési díj megfizetése ellenében vállalja.

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj nagyságát mérsékelheti.

Előfizetői szerződés megszűnése esetén – kivéve az elállási határidőn belüli megszűnést, amennyiben a hozzáférési pont kiépítése még nem történt meg – az Előfizető a belépési díjra visszamenőlegesen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató a belépési díj fejében a nem saját eszközön igénybe vett bérelt vonali Internet szolgáltatás esetében biztosítja a hozzáférés lehetőségét, illetve a többi szolgáltatás esetében kiépíti az előfizetői hozzáférési pontot a csatlakozó hálózattal.

2.3.5.2. A bérelt vonali Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei

Előfizető, az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az ingatlanán lévő törzshálózat és az ahhoz tartozó berendezések eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradásához és a vezetékJog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez – eltérő megállapodás hiányában - hozzájárul. Hozzájárulás hiányában felek megállapodásban rögzítik a bontási határidőt. A bontási munkák elvégzéséért Előfizető a mindenkor érvényes kiépítési, létesítési díjak 90%-t fizeti meg.

Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos feladatokért a belépési díjon felül – egyedi előfizetői igény esetén – kiegészítő létesítési díjat számíthat fel.

Egyedi előfizetői igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- Amennyiben az Előfizető a jelátadási pontról légvezetékekkel köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel,
- Ha az Előfizető hozzáférési pontja a jelátadási ponttól több mint 40m távolságra van,
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

2.3.5.3 A vezetékek nélküli Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei:

A szolgáltató szolgáltatását saját vezetékek nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet.

2.3.6. A szolgáltatások igénybevételének módja

Az előfizetők saját tulajdonú számítógépről, számítógép hálózathoz a Szolgáltató által biztosított, az ETS 300-328 szabványok megfelelő eszközzel csatlakoznak a vezetékek nélküli hálózathoz, melyen fogadó-ütemező eszközként működő hasonló fejállomáson keresztül kapcsolódnak az Internethez. Az Internet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe. Bérelt vonali szolgáltatás esetén az ügyfél menedzselt pont-pont kapcsolaton keresztül csatlakozik a Szolgáltató fejállomásainak egyikére.

2.3.7 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a szolgáltató által közzétett mindenkor szolgáltatói díj ellenében. A szolgáltatás díját az 1. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a jelátadási ponton lévő csatlakozó szerelvényekig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására, és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges, karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli és az Előfizető tulajdonában lévő elosztóhálózatban keletkező hibákra. A Szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. A garanciális kötelezettség nem vonatkozik az elosztóhálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Az előfizető helyiségeiben lévő végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

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

2.4. Az előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt bekötési pontról bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tény az előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ez által a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét – külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg.

Az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi az alábbiak szerint:

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért az 1.számú melléklet szerinti díjat számítja fel.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során az eredeti szolgáltatási pont megszüntetése és az új előfizetői pontonon a jelátadási pont üzembe helyezése közötti időszakra az előfizetői szolgáltatás díjmentesen szünetelhet.

A szolgáltatási pont áthelyezésére meghatározott, illetve a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Határozott idejű szerződés esetén áthelyezés nem kérhető.

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

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

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az 1. sz. melléklet tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

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

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása (alapszolgáltatás)

A Szolgáltató a Szolgáltatást az NMHH felügyelete mellett végzi, mely vonatkozik az Internet-elérés és kapcsolódó tartalomszolgáltatás biztosítására. Az elérés vezeték nélküli kapcsolaton keresztül történik, 2.4 GHz, és 5.8 GHz frekvencián.

Adathálózati szolgáltatás SZJ száma: 61.20

A szolgáltatás jellege: hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás célja: Internet elérés, azaz a világhálóra történő csatlakozás biztosítása annak összes alternatív lehetőségével (www, ftp, e-mail, telnet, IRC, RA, RV, stb.)

A szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, valamint berendezéseket, melyek segítségével az előfizető a szolgáltatás-átadási pontokon keresztül a kiépített vezeték nélküli hálózathoz csatlakozhat. Az alkalmazott eszközök DSSS elven működő,

Magyarországon is és valamennyi EU országban is már engedéllyel rendelkező termékek, megfelelnek az ETS 300-328 szabványnak.

3.1.1 Kiegészítő szolgáltatások

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

- E-mail postafiók szolgáltatás
- Publikus IP cím biztosítás
- Virtuális WEB szolgáltatás
- Szerver tárhely biztosítása
- Domain név szolgáltatás: Elsődleges és/vagy másodlagos szerviz + regisztráció

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe a Szolgáltatási Szerződésben foglalt feltételek szerint.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a kiegészítő szolgáltatásokban történő egyoldalú, a szolgáltatás tartalmát nem jelentősen érintő módosításokra. (különösen, de nem kizárólag vonatkozik ez a szolgáltató által díjmentesen biztosított e-mail, tárhely domain nevekre – melyeket nem az előfizető számára delegáltak, tárhelyhez nyújtott adatbázis és programnyelvi szolgáltatásokra, spam és vírusellenőrző szolgáltatásokra.

A Szolgáltató nem vállal garanciát az ügyfelek e-mail forgalmáért az e-mailek elküldéséért vagy megérkezéséért. A spam gyanús e-mailek törlésének, visszatartásának és visszatartásának jogát a szolgáltató többi előfizetője érdekeinek védelme miatt akkor is fenntartja, ha azt az Előfizető utólag igazolni tudja, hogy nem spamként került kiküldésre, különösen, de nem kizárólag ha a küldő nemzetközi spam listán szerepel.

Az előfizetői szerződés megszűnésével a kiegészítő szolgáltatások nyújtását is megszünteti a szolgáltató, amennyiben a kiegészítő szolgáltatást más szerződés nem szabályozza.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

A vezetékek nélküli és a bérelt vonali szolgáltatás igénybe vehető Nógrád megye, Szécsényi járás településeiben.

3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Szolgáltató nem biztosít elérést a segélyhívó szolgáltatásokhoz

3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást

3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont az elosztóhálózaton keresztül a jelátadási ponton kapcsolódik a törzshálózathoz.

Bérelt vonali szolgáltatás esetén Előfizető biztosíthatja saját eszközzel a szolgáltatás igénybe vételét, ez esetben a jelátadási pont a szolgáltatói oldal végberendezésének csatlakozó pontja. Amennyiben a szolgáltató biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezést (router) Előfizető telephelyén, úgy a jelátadási pont a végberendezés Előfizető által igénybe vett portja, ez lehet szabványos Ethernet vagy X.21 csatlakozási pont.

Vezeték nélküli szolgáltatás esetén a Szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot a választott végberendezésnél. Saját előfizetői végberendezés esetén is a Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező interfész kártyát, de ezt Előfizető építi végberendezésébe (PC munkaállomás, notebook stb.)

a szolgáltatás jelátadási pontja a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet portja. Számítógépbe épített, nem 24 órán belül működő vagy saját végberendezésnél a szolgáltató által kiépített antenna csatlakozó.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. az előfizetői szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeinek NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a Szolgáltató a 1/2014. (II. 6.) NMHH rendelettel módosított 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján önként vállal. A vállalt szolgáltatásminőségi mutatókat, azok pontos meghatározását, a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírását, a minimálisan megkövetelt és a gyakorlatban célul tűzött értékeit az ASZF 6. számú melléklete tartalmazza.

A feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a rendeletekben szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő év január 31. napig teszi közzé.

4.2. a szolgáltatás minőségének és az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés minőségének biztosítására vonatkozó szabályok ismertetése,

A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát,
- az előfizető sürgősségénélkül – tetszőleges időpontban – ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.
 - a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy
 - a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
 - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
 - nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
 - az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a **72** órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe.
 - a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíteni az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a javítási határidőbe.
 - a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba

venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

- az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig megőrzi.
- A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.
- ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató az előfizetői értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a 72 óras határidőbe.
- ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 óras határidőbe.
- nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által
- tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

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

4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés vagy minőség romlás (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) a zavarok vizsgálatát azonnal, de legkésőbb 48 órán belül Szolgáltató elvégzi,

kezdemenyezi azok elhárítását. Ennek eredménytelensége esetén a kivizsgálásra a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője az illetékes. Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés vagy minőség romlás esetén Szolgáltató kötbér fizetésre vagy díj visszafizetésre nem kötelezhető.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződésszegésnek minősül.

Minden, nem a Szolgáltatótól származó vezeték nélküli interfész kártya, kábelmodem használata szerződésellenes cselekménynek minősül, kivéve, ha ennek használatáról illetve az eszközök megvásárlásáról a szolgáltató és az előfizető megegyeztek. Ilyen eszközök használata esetén Szolgáltatót 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítés összege illeti meg.

Amennyiben egy Előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb szintű szolgáltatási csomagot képes igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztása a szolgáltatás jogosulatlan igénybe vételének, illetve súlyos szerződésszegésnek minősül, amiért Szolgáltató a 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítésre jogosult.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

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

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

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

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

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

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE:

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 3 hónapig szüneteltethető. Az Előfizető szüneteltetési jogáról a Szolgáltató által nyújtott díjkedvezmények fejében határozott időre lemondhat. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, melynek összegét az 1. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza. Továbbá az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak.

Határozott idejű szerződés csak egyedi elbírálás alapján szüneteltethető. A határozott idejű szerződés szüneteltetése esetén a szerződéses időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatás visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató egyszeri díjat számít fel, amely azonos az ingatlanon belüli áthelyezés díjával.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

A szolgáltatás esetleges szüneteltetésével járó tervezett karbantartást 15 nappal megelőzően a Szolgáltató értesítést küld. A szolgáltatás szüneteltetésével járó rendkívüli karbantartást megelőzően, amennyiben lehetséges, a legkorábbi időpontban a Szolgáltató értesítést küld. Ha ez előzőleg nem volt lehetséges, akkor arról a Szolgáltató honlapján tájékoztatást ad.

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 a szünetelés időszakára eső előfizetési díjat.

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.

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

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.

Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet

szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a 1. számú mellékletben meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles.

Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadék fizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.

Az Előfizető által teljesítendő feltételhez kötött kedvezményes szolgáltatás esetén Előfizető a feltételt nem teljesíti

Az előfizető megszegi a 3. számú mellékletben található Hálózathasználati irányelveket.

A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására. Előfizető a korlátozás feloldásáért az 1. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. A szolgáltató által fenti esetekben érvénybe léptetett korlátozás időtartamára az előfizető a szerződése szerinti díjat köteles fizetni a szerződése időbeli hatálya alatt. Az erre az időtartamra eső díjat a Szolgáltató egy összegben a korlátozás feloldásakor vagy a szerződés megszűnésekor számlázza ki.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató a szolgáltatást az Eht 137. §-ban esetekben is korlátozhatja.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató hibabejelentője elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyélfogadási időben. Ügyélfogadási időn kívül a Munkaidőn túli ügyelet telefonszámán lehet hibabejelentést tenni. A szolgáltató munkaszüneti napokon folyamatos diszpécser szolgálatot tart fenn, mely a bejelentést követően intézkedik a hiba elhárításáról. Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, vagy költségekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.1.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 80%-ában nem több mint 3 munkanap. A minőségi mutatók vállalt célértékét és minimális értékét a 6. számú melléklet tartalmazza. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 3 munkanap álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

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

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

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

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőség csökkenés valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató hálózatán kívül elérhető Internetes szolgáltatások igénybevételére, illetve azok minőségére, a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira.

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

Ez az az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznát, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik. A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor

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

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

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

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az Előfizető, igénybevevő által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba a Szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Előfizető csökkent értékű Szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás.
- az Előfizetőnél telepített hálózat végződtető egység a mikrohullámú Internet szolgáltatáshoz tartozó SU működéséhez szükséges szünetmentes 230V-os tápellátásának a hibája.

6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, telefonon, valamint üzenetrögzítőn keresztül. A hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készíthet.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálat elektronikus munkalapot készít. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az előfizetőt értesíteni arról:

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

Az üzenetrögzítőn meghagyott hibabejelentések csak akkor tekinthetők hibabejelentésnek, ha érthetően tartalmazzák a következő előfizetői adatokat:

- az előfizető neve
- az előfizető telefonszáma
- az előfizető ügyfélszáma
- a hiba rövid leírása

Az üzenetrögzítőn hagyott hibabejelentés rögzítési, így hibaelhárítás szempontjából számító kezdő időpontja a bejelentést követő első munkanap. Vezeték nélküli és kábeltelevíziós Internet szolgáltatás esetén amennyiben az előfizető nem biztosítja folyamatosan (de a hibabejelentést megelőzően legalább 1 hétig) IP címének a Szolgáltató által történő elérhetőségét a Szolgáltató által megadott IP címről, szerződésszegést követ el, a Szolgáltató a hibabejelentést az első pontnak megfelelően lezárhatja.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizető IP címét vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét

- (eredménytelenségét és annak okát);
 - az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- Előfizető a hiba elhárítását a munkalapon aláírásával igazolja.

6.3.1. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben az Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti előfizetőt.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Balassagyarmati Városi Bíróság az illetékes.

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

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a 1. számú mellékletben meghatározott kamatát, az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetőnek visszafizeti.

6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75 százaléka esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az ügyfélszolgálatához email útján érkező bejelentésekre a Szolgáltató 24 órán belül válaszol, és tájékoztatja az ügyfelet a beérkezett kérés/panasz/bejelentés kezelésének további lépéseiről és a várható határidőkről.

Az Előfizető a díjat a szolgáltató ügyfélszolgálatán a pénztárba befizetve is teljesítheti. Késedelmes fizetés esetén az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

6.5. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnál (1015 Budapest Ostrom u. 23-25.), területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője valamint a 13.3.pontban felsorolt intézményeknél vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Előfizetői panasz elutasítása esetén a

fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti. Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

Az előfizetők egyedi értesítése a jogszabályban meghatározott esetek kivételével (pl. szerződés felmondása a Szolgáltató részéről) elektronikus levélben és postai úton történik. A szolgáltatói közleményeket a Szolgáltató a www.paloc.net oldalon teszi közzé.

Ha az előfizető az ő hatáskörében bekövetkező email címének módosítása miatt a tájékoztatást nem kapja meg, azért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A szolgáltatás korlátozásáról Szolgáltató az előfizető számára megnyíló weboldalon, e-mailben keresztül értesíti telefonon keresztül értesítheti az Előfizetőt. A telefon elérhetetlensége esetén egyéb tájékoztatás nem történik. A hibabejelentések visszaigazolása automatikusan elektronikus levélben történik, a szolgáltatás igénybevételének lehetetlensége miatti bejelentést telefonon igazolja vissza.

A Szolgáltató a bejelentett hiba elhárításának tényéről e-mail értesítést küld. Amennyiben az Előfizető az értesítésre 24 órán belül nem válaszol, a hibát a Szolgáltató lezártak tekinti.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

Vezeték nélküli Internet szolgáltatás

Vezetékes Internet szolgáltatás

Bérelt vonali Internet szolgáltatás

az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározását, mértékét, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, díjazási időszakokat, díjcsomagokat, hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezéseket, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat, díjazási feltételeket, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is az ASZF 1. számú melléklete tartalmazza

Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek egy szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

Ezek mértékét az 1. számú melléklet szerint Díjszabás tartalmazza.

Rendszeres díjak

1. számú melléklet szerint

Díjazási időszakok

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

Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

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

Díjfizetés nélkül – a korlátozott szolgáltatásokat kivéve – szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak az 1. számú mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

7.1. a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

A Szolgáltatónak a számlát a törvénynek megfelelően elektronikus formában állítja ki, amennyiben erről az egyedi előfizetői szerződésben, vagy annak módosításában az előfizetővel megállapodott. Az elektronikus számlát vagy a tájékoztató e-mail a szolgáltató a fent megadott „Tájékoztató E-mail cím”-re küldi.

7.1.1. a számla összegének kiegyenlítése

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta.

A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

7.1.2 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamatot, közületi előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel.

Amennyiben a Szolgáltató túlszámláz, az előfizető részére a tévesen felszámított díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

7.1.3. Kamatfizetési kötelezettség

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.4. Kamatfizetési kötelezettség a szolgáltató téves számlázása esetén

A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az előfizetőnek visszafizeti.

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

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

7.1.5. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

Ha az előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A szolgáltató a díjtartozással rendelkező előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld. A felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult a legalább 30 napos esedékes díjtartozással rendelkező előfizető kimenő forgalmának és sávszélességének akár 100%-os korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg.

Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles. A szolgáltatás korlátozásának feloldásáért a szolgáltató egyszeri díj felszámítására jogosult, melynek mértékét az 1. számú melléklet tartalmazza.

7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

7.3. a kártérítési eljárás szabályai,

7.3.1 A kártérítési felelősség korlátozása

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében. Egyik fél sem felelős az esetleges közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

7.3.2 Az előfizető kárigényének bejelentése

Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik a kárigény bejelentés során követendő eljárás – az alábbi eltérések kivételével – megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással. A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

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

7.3.3 Az előfizető károkozása, a szolgáltató kárigényének bejelentése

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni. Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 7.4.2 pont szerint érvényesítheti.

7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;

7.4.1 A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát három munkanapon belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 4. munkanaptól a hiba elhárításáig. Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető részére díjcsökkentést nyújt. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

7.4.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához. A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni. Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre 5 éves elévülési időn belül van lehetőség – és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az előfizető részére visszafizeti. Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg panaszával a következő illetékes hatóságokhoz és szervezetekhez is fordulhat:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József krt. 6.)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Budapest, /1015 Budapest, Ostrom u. 23-25/

Területi irodák:

Budapesti Iroda, /1015 Budapest, Visegrádi u.100/

Debreceni Iroda, / 4025 Debrecen Hatvan u. 43./

Soproni Iroda, /9400 Sopron Kossuth L. u. 26./

Miskolci Iroda, / 3529 Miskolc, Csabai kapu 17/

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője .
www.hfjk.nmhh.hu
(1525 Budapest Pf. 75)

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5

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

7.4.3 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

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

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

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

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

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI:

Más szolgáltató előfizetői szolgáltatása Szolgáltató hálózatán keresztül nem érhető el.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra köthető. A határozott időtartamú szerződés időtartamát az Egyéni előfizetői szerződés tartalmazza. A határozatlan időtartamú szerződés érvényességi időtartama a szerződés megszűnésekor ér véget. A szerződés érvényessége az ASZF 12-es pontjában részletezett módokon szűnhet meg.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:

10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,

Szolgáltató az Előfizetőnek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

- A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:
- az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- az előfizető címe és az állomás típusa,
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- az Előfizető által küldött adatcsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok fajtájának, tárolásának és esetleges továbbítása céljának, időtartamának részletes szabályait az ASZF 5-ös számú melléklete tartalmazza

10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról az eMultiCoop Szociális Szövetkezet „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik (ASZF 5. melléklet).

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

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

Szolgáltató az Előfizető adatairól kizárólag az Előfizetőnek szolgált információt és biztosítja Előfizetőnek a betekintés jogát kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Az Előfizető elsősorban személyes adatainak (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) kezelésére az Egyéni előfizetői szerződés megkötésekor, aláírásával hitelesített egyértelmű nyilatkozatot ad.

A nyilatkozat a személyes adatok két típusára vonatkozik

- amelyek kezelése nem képezi a Szolgáltatási szerződés érvényességének feltételét;
- amely adatok kezelését törvény elrendeli, s ilyen módon feltételét jelentik a szerződés érvényességének.

Az első kategóriába tartozó adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozatot Előfizető a szerződés érvényességének időtartama alatt bármikor - írásban - visszavonhatja, vagy (ismételt) nyilatkozatot tehet.

A második kategóriába tartozó adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat visszavonása a szolgáltatás felmondásával egyenértékű.

12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:

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

12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán írásban.

Az Előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes.

Határozott idejű szerződés esetén módosításra (különös tekintettel a díjsomagok módosítására) nincs lehetőség kivéve a közös megegyezés alapján létrejövő módosításokat.

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

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

Jogosult továbbá a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az előfizetői igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőt tájékoztatja. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja.

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

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

A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

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

12.3. a szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszakításának határideje 45 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés megszakításáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni. Ha a megszakítás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a megszakítási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató megszakításával. Erről szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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

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

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

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos megszakítási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Nem jogosult a szolgáltató megszakítani 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. Illetve 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.

A felszólítást tartalmazó előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét az 1. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató jogosult a szerződés megszakítása helyett biztosítékot kérni vagy – a 137.§ feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a megszakításnak, ha a megszakítás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes megszakítására, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenné válik, ellene csődeljárás, felszámolás, végelszámolás, törlési eljárás indul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások harmadik fél számára történő továbbadása a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes megszakítás alapját képezi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői oldali tartalomszolgáltatás meghatározott díjcsomagok kivételével a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes megszakítás alapját képezi.

12.3.1. A szolgáltató jogai:

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

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszakítja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is

megilletik: a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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

12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazza, ha az Előfizető az alábbiak miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

A határozott idejű előfizetői szerződés jogszerű előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:

13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

13.4. az adatváltozás bejelentése;

14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

Szolgáltató a hálózatszemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében – az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon biztosítja az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.

Az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat Szolgáltató internetes honlapján hozzáférhetővé teszi és folyamatosan frissíti. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatszemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását az ASZF 2. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán és az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon) közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.

15. VIS MAIOR

Vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl.: háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés miatti intézkedések esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

20. IRÁNYADÓ JOG

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

Általános Szerződési Feltételek

1. számú melléklet



IGÉNYBE VEHETŐ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJSZABÁSUK

Internet szolgáltatásra vonatkozólag

Készült: Szécsény, 2011.12.12.

Utolsó módosítás: 2023.01.25.

Hatályos: 2023.02.01.

Havi vagy éves díjfizetés mellett igénybe vehető

Internet-elérési szolgáltatások

Hűség- idő	Csatlakozá- si díj	LISTAÁRAS ¹			KEDVEZMÉNYES ²			KÖZÖSSÉGI ³		
		Díjcsomag	Havi	Éves	Díjcsomag	Havi	Éves	Díjcsomag	Havi	Éves
nincs	15 000 Ft	L10	2 600 Ft	31 200 Ft	A10	2 200 Ft	26 400 Ft	K10	2 000 Ft	24 000 Ft
		L15	2 800 Ft	33 600 Ft	A15	2 400 Ft	28 800 Ft	K15	2 200 Ft	26 400 Ft
		L20	3 300 Ft	39 600 Ft	A20	3 000 Ft	36 000 Ft	K20	2 700 Ft	32 400 Ft
		L30	3 800 Ft	45 600 Ft	A30	3 400 Ft	40 800 Ft	K30	3 100 Ft	37 200 Ft
		L40	4 300 Ft	51 600 Ft	A40	3 800 Ft	45 600 Ft	K40	3 500 Ft	42 000 Ft
		L50	4 700 Ft	56 400 Ft	A50	4 200 Ft	50 400 Ft	K50	4 000 Ft	48 000 Ft
		L60	5 800 Ft	69 600 Ft	A60	5 200 Ft	62 400 Ft	K60	4 800 Ft	57 600 Ft
		L70	6 700 Ft	80 400 Ft	A70	5 900 Ft	70 800 Ft	K70	5 500 Ft	66 000 Ft
		L80	7 000 Ft	84 000 Ft	A80	6 200 Ft	74 400 Ft	K80	5 800 Ft	69 600 Ft
		L100	8 900 Ft	106 800 Ft	A100	7 900 Ft	94 800 Ft	K100	7 500 Ft	90 000 Ft
		L130	11 100 Ft	133 200 Ft	A130	9 800 Ft	117 600 Ft	K130	9 200 Ft	110 400 Ft
		L150	12 700 Ft	152 400 Ft	A150	11 200 Ft	134 400 Ft	K150	10 400 Ft	124 800 Ft
		L200	16 100 Ft	193 200 Ft	A200	14 300 Ft	171 600 Ft	K200	13 500 Ft	162 000 Ft
		L250	19 300 Ft	231 600 Ft	A250	17 100 Ft	205 200 Ft	K250	16 300 Ft	195 600 Ft
		L300	21 500 Ft	258 000 Ft	A300	19 000 Ft	228 000 Ft	K300	17 500 Ft	210 000 Ft

Hűség- idő	Csatlakozási díj	ÜZLETI ⁴			BRUTTÓ	
		Díjcsomag	Havi	Éves	Havi	Éves
nincs	20 000 Ft	U10	3 100 Ft	37 200 Ft	3 255 Ft	39 060 Ft
		U20	4 300 Ft	51 600 Ft	4 515 Ft	54 180 Ft
		U40	6 400 Ft	76 800 Ft	6 720 Ft	80 640 Ft
		U50	7 700 Ft	92 400 Ft	8 085 Ft	97 020 Ft
		U80	10 200 Ft	122 400 Ft	10 710 Ft	128 520 Ft
		U100	12 000 Ft	144 000 Ft	12 600 Ft	151 200 Ft
		U150	16 100 Ft	193 200 Ft	16 905 Ft	202 860 Ft
		U200	19 900 Ft	238 800 Ft	20 895 Ft	250 740 Ft
		U250	23 700 Ft	284 400 Ft	24 885 Ft	298 620 Ft
		U300	27 100 Ft	325 200 Ft	28 455 Ft	341 460 Ft

⁴ Nettó díjak cégek, és üzleti szolgáltatást nyújtó intézmények számára

Kiegészítő szolgáltatások nettó díjai **

+128k feltöltés minden csomaghoz ¹	500 Ft
2,4 GHz / 5 GHz grid antenna egyszeri letéti díj	18 000 Ft
2,4 GHz beltéri AP egyszeri letéti díj	8 000 Ft
5,8 GHz beltéri AP egyszeri letéti díj	25 000 Ft
Vezeték nélküli PCMCIA vagy USB kártya notebookba ²	9 000 Ft
Hibaelhárítás nem a szolgáltató mulasztása esetén (pl. hibás számítógép, meghajtó program, vagy szoftver)	3 000 Ft
Kiszállási díj nem indokolt esetben	2 000 Ft
Hálózati kártya 10/100, beszereléssel	3 000 Ft
Hálózati kártya 10/100/1000, beszereléssel	5 000 Ft
Számítógép szervizelés óradíj	4 000 Ft
További e-mail címek	800 Ft
Vírusmentesítés óradíj	3 000 Ft

A felméréshez esetenként szükséges tetőre vagy padlásra való feljutást kérjük biztosítani. A maximálisan igénybe vehető sáv szélességet a helyszíni felmérés eredményének ismeretében határozzuk meg.

Áthelyezés díja (végpont áthelyezése cím változás esetén): **5 000 Ft +ÁFA.**

Teljes újraszerelés: kábel csere/bontás, antenna csere áthelyezésnek minősül.

Átszerelés díja (végpont áthelyezése címváltozás nélkül): **3 000 Ft +ÁFA.** Átszerelés az, amennyiben a végpont helye épületen belül változik.

****** A határozott idejű szerződés a bekötéstől számított 30 napon belül indoklás nélkül írásban felmondható. Próbaidőn belüli felmondás esetén, a befizetett havidíjak és egyszeri költségek visszafizetésére nincs lehetőség.

¹Böngésző letöltési sebesség normál letöltés/feltöltés:

Burst letöltési sebesség böngészéskor és e-mailek letöltésekor. Burst vagy Böngésző letöltési sebesség felső korlátja böngészéskor minden új honlap vagy e-mail letöltés, esetén életbe lép 10 másodperces időtartamra. Folyamatos letöltés esetére a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot. A Burst sebesség a mindenkori sáv szélesség 2-szerese.

²Az árak a beszerzési ártól és modelltől függően változhatnak!

Az eMultiCoop fenntartja a jogot az árváltoztatásra. A telepítés díja a helyszíni felmérés alapján ajánlott antennától és kábelezéstől függően változhat!

Egyéb díjak:

1. A szolgáltató részéről felszámított kamat mértéke

- Kedvezmény visszafizetése esetén a kamat a mindenkori jegybanki alapkamat
- Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők esetén a mindenkori banki alapkamatot, közületi előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel.

2. A szolgáltató által fizetendő kamat mértéke

- Előfizetőnek fizetendő kamat díjkülönbözet esetén a jegybanki alapkamat

3. Az előfizető által fizetendő eseti díjak mértéke nettó ár

- előfizetői értesítésekért felszámol díjak díj nemfizetés esetén, alkalmanként **280 Ft**
- számlamásolat vagy pótcsekk díja **700 Ft**
- korlátozás feloldásáért felszámított díj alkalmanként **2 000 Ft**
- harmadik személy részére jogosulatlanul nyújtott szolgáltatás után felszámított kötbér a **szolgáltatási havidíj kétszerese**
- a szolgáltató által nem engedélyezett berendezések használata esetén kötbér **15 000 Ft**
-

Általános Szerződési Feltételek

2. számú melléklet



EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Készült: Szécsény, 2015.08.18

Utolsó módosítás: 2015.08.28

Hatályos: 2015.09.01

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat													
Díjcsomag neve	L1, A1, K1	L2, A2, K2	L5, A5, K5	L10, K10, A10	L15, K15, A15	L20, K20, A20	L30, K30, A30	L40, K40, A40	L50, K50, A50	L80, K80, A80	L100, K100, A100	L200, K200, A200	L300, K300, A300
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	1,00	1,50	2,00	3,00	4,00	5,00	8,00	10,00	20,00	30,00
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,51	0,77	1,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,77	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,77	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,77	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,51	0,77	0,77	0,77	0,77	1,00	1,00	2,00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,51	0,77	0,77	0,77	0,77	1,00	1,00	2,00
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,13	0,26	0,51	0,51	0,51	0,51	0,77	0,77	0,77	0,77	1,00	1,00	2,00
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van	van

Felhasználási módok	(igénybe vehető (I), nem vehető igénybe (N), feltételekkel vehető igénybe (F))												
	feltételek, kiegészítő lehetőségek												
Web-böngészés	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
email küldés, fogadás	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
VoIP	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
Chat alkalmazások	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
Közösségi oldalak	(N)	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
elektronikus ügyintézés	(F)	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
Fájlcserélő alkalmazások	(N)	(N)	(F)	(F)	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
Videómegosztó alkalmazások	(N)	(N)	(N)	(F)	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
Online TV	(N)	(N)	(N)	(F)	(F)	(F)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)	(I)
(F)	rossz minőségű hang, grafika nélküli alkalmazások			alacsony felbontású mozgóképek, lassú adatátvitel									

Általános Szerződési Feltételek

3. számú melléklet



HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK

Készült: Szécsény, 2013.06.10

Utolsó módosítás: 2013.06.10

Hatályos: 2015.09.01.

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

A folyamatosan frissített on-line verzió megtalálható a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> honlapon.

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a véttség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedik a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéréslen kereskedelmi üzenetek (együttessen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréslen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldi ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.



<http://paloc.net>

Internet előfizetési szerződés

Vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevételére



eMultiCoop Szociális Szövetkezet

3178 Varsány, Szécsényi út 2/a

Adószám: 14663806-2-12

Telefon: (32) 222522

Szerződésszám:

Az előfizetés adatai

ügyfélszolgálat: 3170 Szécsény, Rákóczi út 94/e. tel: (32) 222520

Szolgáltatás:	Vezeték nélküli (nem egyetemes) Internet elérés szolgáltatás		Díjcsomag:		
Sebesség (maximális):	 kb/s burst,	 kb/s letöltés,	 kb/s feltöltés	☐ Átlagos	☐ Garantált
A szerződés hatálya:	Határozott idejű: hónap	Határozatlan idejű	Díjfizetés:	☐ Havi	☐ Éves
Hozzáférési pont:	bridge/ethernet	kártya / antenna csatlakozó	Díjfizetés:	☐ Utalvány	☐ Készp. ☐ Átutalás
E-mail cím (db):		Web tárhely (MB):		Megengedett munkaállomás:	
Forgalmi / idő korlát:		Kiépítés (router, kártya):		A szolgáltatás kezdete:	

Díjak, melyek az Általános Forgalmi Adót már tartalmazzák

Megnevezés	Megjegyzés	Kedvezmény nélküli díj	Díjkedvezmény	Kedvezményes díj
Internet havidíj				
Akciós időszak havidíj				
Eszköz bérleti díj				
Kiépítési díj:				
Átvett összeg:	Ft	Bizonylatszám:		

Igénylő magánszemély adatai

Ügyfélkód:

Előfizető neve:		
Előfizető születési neve:	Képviselő neve:	
Anyja neve:	Személyi igazolvány szám:	
Születési hely, idő:		
Lakhely / tartózkodási hely:		

Igénylő jogi személy adatai:

Ügyfélkód:

Cégnév, egyéni vállalkozó neve:		
Székhely, telephely:		
Cégjegyzékszám:	Adószám:	
Aláírásra jogosult:	Kapcsolattartó:	

Szolgáltatás-átadási pont címe

Helység:	Irányítószám:
Utca, házszám, emelet, ajtó:	

Kapcsolat

Telefon:	Fax:	Mobil:
Számlázási cím / bankszámlaszám		
Tájékoztatási e-mail cím:		

Műszaki adatok

IP cím / Maszk	Fizikai cím	Alapátjáró	DNS szerver	ESSID

További kedvezmények nem érvényesíthetők. Előfizető kijelenti, hogy az Adatlap tartalmát ismeri, és magára nézve kötelezőnek fogadja el. Jelen megrendelés a szolgáltató általi elfogadásával és aláírásával lép hatályba.

dátum

előfizető

Előfizetői szerződés, mely létrejött egyrészről az eMultiCoop Szociális Szövetkezet /továbbiakban, mint szolgáltató/, másrészről az adatlapot kitöltő Előfizető között alulírott napon és helyen mikrohullámú adatátviteli összeköttetés létesítésére intranet és Internet elérés céljából. Jelen szerződés a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeivel együtt érvényes. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) megtekinthetők a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy a <http://www.paloc.net> weboldalon, kivonata az Előfizetői szerződés melléklete.

1./ A szolgáltatás leírása: a Szolgáltató jelen szerződés alapján az Előfizetőt bekapcsolja a Palóc-net nagysebességű intranet hálózatába. A Szolgáltatás az alábbi elemekből tevődik össze:

Internet hozzáférési szolgáltatás

Szolgáltató az Előfizető részére a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott sávszélességű nemzetközi IP kapcsolatot biztosít közvetlenül a nemzetközi gerinchálózatokhoz és a Budapesti Adatkereső Központ (BIX), amely a belföldi Internethez biztosít hozzáférést, a Szolgáltató műszaki központjában elhelyezett routerek használatával. A Szolgáltatás paramétereit a az ÁSZF 2-es számú melléklete (Egységes internet-hozzáférési szolgáltatás leíró táblázat) és a Megrendelőlap tartalmazza.

Adatátviteli eszköz használatának biztosítása

Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott típusú adatátviteli eszköz(ök) beszerzését, konfigurálását, kiszállítást, felügyeletét, hibaelhárítását. A szerződés időtartama alatt az adatátviteli eszköz a Szolgáltató tulajdonában marad, és a szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles haladéktalanul visszaszolgáltatni. Az Előfizető köteles az eszköz rendeltetészerűen használni. Amennyiben az eszközben az Előfizetőnek felróható okból kár keletkezik, úgy Előfizető köteles az eszköz forgalmi értékét megtéríteni. Szolgáltató – amennyiben erről Előfizetővel máshogy nem állapodik meg – az eszköz helyszíni telepítését a távközlési kapcsolat kiépülését követő 8 munkanapon belül végezi.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy meghatározott eszköz típusok használatát hálózatán megtagadja. A jelenlegi hálózathoz 802.11 a/b/g szabványoknak megfelelő eszközök csatlakozhatnak.

Burst letöltés: Böngésző letöltési sebesség felső korlátja böngészéskor minden új honlap vagy e-mail letöltés esetén életbe lép 10 másodperces időtartamra. **Folyamatos letöltés esetére** a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot. A burst sebesség megvalósíthatóság esetén, legkésőbb az igénybejelentést (az egyedi Előfizetői szerződés megkötése vagy vezeték nélküli szolgáltatás esetén a helyszíni vizsgálatot, felmérést és tájékoztatást követő kifejezett előfizetői megrendelés) követő 30 napon belül – az ÁSZF 4.2. pontjában megjelölt kivételekkel – üzembe helyezi. Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás üzembe helyezéséről írásbeli értesítést küld. Az Előfizető az átvételt nem tagadhatja meg, ha a Szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki jellemzőknek. Amennyiben a Vezeték nélküli hozzáférési szolgáltatást Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 45 napon belül – műszaki okok miatt – nem tudja létesíteni, úgy arról Előfizetőnek értesítést küld és jelen szerződés hatályát veszti.

Az Előfizető az ÁSZF-ben rögzített díjak megfizetése ellenében kérheti az üzembe helyezett szolgáltatás módosítását, úgy mint:

- Telephelyen, lakáson belüli felhasználási hely áthelyezése (pl. kábel-hosszabbítás)
- Több számítógép csatlakoztatása (pl. router telepítés)

3./ A Szolgáltatás üzembe helyezése: Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltatási Igénylőlapon meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont(ko)n műszaki megvalósíthatóság esetén, legkésőbb az igénybejelentést (az egyedi Előfizetői szerződés megkötése vagy vezeték nélküli szolgáltatás esetén a helyszíni vizsgálatot, felmérést és tájékoztatást követő kifejezett előfizetői megrendelés) követő 30 napon belül – az ÁSZF 4.2. pontjában megjelölt kivételekkel – üzembe helyezi. Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás üzembe helyezéséről írásbeli értesítést küld. Az Előfizető az átvételt nem tagadhatja meg, ha a Szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki jellemzőknek. Amennyiben a Vezeték nélküli hozzáférési szolgáltatást Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 45 napon belül – műszaki okok miatt – nem tudja létesíteni, úgy arról Előfizetőnek értesítést küld és jelen szerződés hatályát veszti.

Az Előfizető az ÁSZF-ben rögzített díjak megfizetése ellenében kérheti az üzembe helyezett szolgáltatás módosítását, úgy mint:

- Telephelyen, lakáson belüli felhasználási hely áthelyezése (pl. kábel-hosszabbítás)
- Több számítógép csatlakoztatása (pl. router telepítés)

A díjfizetés: az Előfizető köteles a szolgáltatás szerződés szerinti ellenértékét a fent megjelölt módon a szolgáltató számára a szolgáltató számlája ellenében a számlán megjelölt határidőig megfizetni. A Szolgáltatónak lehetősége van a számlát a törvénynek megfelelően elektronikus formában is kiállítani, melyről az előfizetőt 30 nappal korábban értesíti. Az elektronikus számlát vagy a tájékoztató e-mailt a szolgáltató a fent megadott „Tájékoztatási E-mail cím”-re küldi. Díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, vagy a szerződés felmondására az ÁSZF 9. és 10.2 pontja szerint. Éves díjfizetésű csomag havidíja a határozott idő lejártával a szerződéskötéskor érvényes, havidíjas változata szerint kerül számlázásra.

4./ Tartalomszolgáltatás feltételei: Magán elérés csomag esetén semmilyen szerver (tetszőleges szoftver porton működő) funkciót működtető számítógép üzemeltetése nem engedélyezett. Egyéb előfizetések esetén a felhasználói oldalon csak saját céget, intézményt bemutató WWW vagy egyéb információs szerver üzemeltetése megengedett, harmadik fél részére az Előfizető tartalomszolgáltatást nem végezhet.

5./ A karbantartás feltételei: (részletes feltételeit az ÁSZF 3.5 pontja tartalmazza)

6./ A szerződés hatálya: Jelen megállapodás a szerződéskötés dátumától igénylésnek számít. Határozott időtartamú szerződés esetén az igénylő lapon megállapított időtartam kezdete a szolgáltatás nyújtás tényleges megkezdésének (létesítés) dátuma. A szolgáltatás megkezdéséről a szolgáltató értesíti az előfizetőt. A szolgáltatás igénybevételének előfizető általi későbbi megkezdése nem befolyásolja a szolgáltatás kezdetének időpontját. A szerződés megszűnésére vonatkozó szabályozást az ÁSZF 10. pontja tartalmazza. A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó szabályozást az ÁSZF 8. pontja tartalmazza. Amennyiben Előfizető a vállalt Kezdeti Szolgáltatási időtartam alatt a jelen szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatást úgy módosítja, hogy újabb nagyobb értékű üzleti szolgáltatásokat rendel meg (upgrade), akkor a vállalt Kezdeti Szolgáltatási időtartam ezen újabb megrendelés időpontjától újrakezdődik. A vállalt Kezdeti Szolgáltatási időtartam lejártát követően a szolgáltatás nyújtása a

Megrendelőlapon meghatározott szolgáltatási és távközlési díjakon történik.

Határozott időtartamú szerződés esetén: Előfizető elismeri, hogy a Szolgáltató részéről kedvezményeket kap és a Szolgáltató a határozott időtartam alatt díjat nem módosít, ezért Előfizető vállalja a következő feltételeket:

A szerződés alapján a határozott idő lejártáról a szolgáltató tájékoztatást küld az előfizető részére és tájékoztatja a meghosszabbítás feltételeiről. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását a lejáratkor nem szünteti meg, az esetleges folyamatos felhasználás érdekében. Az előfizetői visszajelzés hiányában a szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató ráutaló magatartással folyamatosnak tekinti, amennyiben az előfizető:

- a lejáratról való tájékoztatásra nem jelez vissza a használat megszüntetéséről a kézhezvételtől számított 15 napon belül

- forgalmat bonyolít

- a lejáratról számított 15 napon belül a szolgáltató tulajdonában lévő eszközök leszerelését nem kéri, vagy azokat nem adja le a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A szerződés megszüntetése estén a felek a szerződésből fakadó, egymással szemben fennálló esetleges tartozásaikkal elszámolni kötelesek. A határozott idejű szerződés megszűnik:

- a határozott idő lejártával,
- közös megegyezéssel,
- a Szolgáltatónak vagy Előfizetőnek felróható szerződésszegés miatti felmondással
- az Előfizető vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam lejártá előtt kívánja megszüntetni a Szerződést, vagy a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt a szerződést felmondja, köteles a szolgáltató által a határozott időtartamú szerződés miatt nyújtott kedvezményeket visszafizetni és a felmerülő költségeket megfizetni a Szerződés megszűnését követő 15 banki napon belül, az alábbi részletezésben:

- a szolgáltató által a bekötéskor a bekötési díjból nyújtott kedvezmény

- a szolgáltató által a bekötés időpontjában érvényes határozatlan idejű szerződéshez képest a havi előfizetési díjból nyújtott kedvezményt az előfizetés igénybevételének időtartamára

- 2 havi előfizetési díjnak megfelelő, minimum 12000 Ft mértékű kötbért

- A leszerelés egyszeri díját: 12000 Ft

Amennyiben a Szolgáltató – az előzőekben felsoroltakon kívüli okból – a határozott időtartam lejártá előtt kívánja megszüntetni a Szerződést, köteles 2 havi előfizetési díjnak megfelelő, minimum 12000 Ft mértékű kötbért a Szerződés megszűnését követő 15 banki napon belül kötbéreként megfizetni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltatónak a jelen szerződés alapján a berendezések beszerzésével valamint a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha a jelen szerződés a vállalt Kezdeti Szolgáltatási időtartam lejártá előtt nem kerül felmondásra. Határozatlan időtartamú szerződés esetén: Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának határideje 60 nap. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha - Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg

- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az Előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Általánosán Bármelyik Fél írásban a másik Fél súlyos szerződésszegő magatartása esetén azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban, 15 napos határidővel felszólította a szerződésszegő Felet, és ez a határidő eredménytelenül telt el.

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 megtörténte követően sem egyenlítettte ki.

7./ Az Előfizetői szerződés módosítása

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

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

Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja. A szolgáltató az Előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

Jogosult továbbá a szolgáltató az Előfizető szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészen vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az Előfizetőit tájékoztatja. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást

továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja. Az Előfizetői szerződés (ÁSZF vagy egyedi Előfizetői szerződés) egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdetményben értesíti az Előfizetőket kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken és egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről, valamint ügyfélszolgálatán közlésezi a módosítást. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak a következő kivétellel: A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői szerződés kivételével – nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette. A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

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

Áthelyezés
Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az Előfizetői jogviszony szünetel. Határozott idejű szerződés esetén áthelyezés nem kérhető. Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének adminisztrációs, anyagköltséget és munkadíját köteles megtéríteni. A várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembe vételével Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. Az áthelyezés 1 bekötési pontra vetített összege nem lehet több mint a mindenkor fizetendő belépési díj összege.

Átírás
Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg. Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

8./ Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása: Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett – Szolgáltató az ÁSZF 9. pontjának megfelelő esetekben jogosult.

9./ Az hibabejelentések és számlapanaszok módja: Az Előfizető számára hibabejelentés, panaszbejelentés a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben. Munkaidőn túl a megadott „forródrótr” telefonszámon hibabejelentés tehető. A hibabejelentések és számlapanaszok szabályozását az ÁSZF 11. és 12. pontja tartalmazza.

10./ Szerződésszegés: Abban az esetben, ha bármelyik fél a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit súlyosan megszegi / vis maior esetét kivéve/, a másik felet megilleti a felmondás joga, melyet 15 napos határidővel a másik félhez intézett írásos nyilatkozattal kell teljesíteni. Ebben az esetben a felmondásra jogosult fél kártérítésre is igényt tarthat a polgári jog szabályai szerint.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- Tisztességtelen, és minden olyan tevékenység, mely alkalmas arra, hogy a másik fél üzleti hírnevét sértse, vagy azt kedvezőtlen színben tüntesse fel.
- Az ÁSZF 3. mellékletében rögzített hálózathasználati irányelvek megsértése
- A szolgáltatás átadása harmadik személy részére
- Előfizető a fizetést elmulasztja határidőre teljesíteni, és azt felszólításra 30 napon belül sem pótolja.
- A szerződésben foglaltaknál nagyobb számítógépszám üzemeltetése (kötött gépszámú szerződés esetén)
- Tartalomszolgáltatás harmadik személy részére
- Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol; illetve a hozzáférést jogosulatlan személy részére átengedi
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- Az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

A Szolgáltató szerződésszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat és a szerződésszegés következményeit az ÁSZF 13. pontja tartalmazza.

11./ A szolgáltató felelőssége: A Szolgáltató nem vállal sem anyagi, sem erkölcsi felelősséget:

- az Előfizető által az Interneten átvitt, tárolt vagy közzétett információ valódiságáért, szerzői jogot sértő tartalmáért és annak következményeire
- az Előfizető által az Interneten közzétett információ erkölcsi, etikai tisztaságáért
- az Előfizetőt érő, az Interneten vagy Intraneten keresztül történő számítógépes

támadások következményeire
• a külső mágneses terek zavaró hatásából adódó szolgáltatás kiesésekért

12./ A szolgáltatás kapcsolódó díjak mértéke A szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak mértékét a mindenkor ÁSZF díjszabás melléklete tartalmazza, a szolgáltató fenntartja a díjak megváltoztatásának jogát.

13./ Vegyes rendelkezések

- Jelen szerződés aláírásával Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató Előfizető személyes adatait a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kezelje.
- A szerződéssel kapcsolatos valamennyi értesítést és nyilatkozatot ajánlott levélben vagy telefaxon, illetve elektronikus levélben kell teljesíteni. Felek megállapodnak abban, hogy az elvárható biztonsági feltételek mellett tárolt elektronikus adatok a felek közötti kommunikáció és a szerződés teljesítésének kölcsönösen elfogadott bizonyítékát képezik. A szolgáltató az Előfizető számára az értesítéseket a megadott „Tájékoztatási email cím”-re küldi. Az email cím megváltozását az Előfizető haladéktalanul köteles bejelenteni a szolgáltató számára. Az email cím változás bejelentésének elmaradásából eredő károkért a szolgáltatót felelősség nem terheli.
- Előfizető jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető részére elektronikus úton hírlevelet vagy reklámot küldjön, amely a Szolgáltatással kapcsolatos tudnivalókat, újdonságokat tartalmaz, illetve a Szolgáltató vagy más reklámozó egyéb szolgáltatásait és termékeit népszerűsíti. Az Előfizető a reklámok küldését írásbeli bejelentéssel bármikor megtilthatja.
- A szerződést a felek mint akaratuknak mindenben megfelelő jóváhagyólag aláírták és azt magukra nézve kötelezőnek ismerik el.
- Előfizető tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakat Szolgáltató a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, egyoldalúan is jogosult módosítani, mely módosítás hatályba lépése előtt Előfizetőt a jogszabályokban foglaltak szerint értesíti. (ÁSZF 12.1.)
- Jogvita esetén a felek tárgyalások útján kísérelhetik meg rendezni álláspontjukat, amennyiben ez nem járna eredménnyel, az Előfizető az illetékes hatóságokhoz fordulhat: Az illetékes hatóságok elérhetősége az ÁSZF 6.5 és 7.4.2 pontjaiban található
- Polgári peres eljárás esetén a felek a Balassagyarmati Városi Bíróság illetékességét ismerik el.
- A telepített eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik. Az eszközöket vagy az Előfizető köteles biztosítani saját vagyontárgyainak biztosításával vagy az Előfizető a szolgáltató közvetített biztosítási ajánlatát köteles elfogadni.
- Az Előfizető köteles a szolgáltató teszteléséhez TCP/IP elérést (IP ping) biztosítani az Előfizetői IP címre
- A Szolgáltató telepítési, javítási, karbantartási és szolgáltatási tevékenységéhez alvállalkozót illetve közvetített szolgáltatást vehet igénybe. Az alvállalkozók, és közvetített szolgáltatások teljesítéséért a Szolgáltató teljes mértékben felel.
- Ha az Előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán Előfizetők esetén a mindenkor banki alapkamatot, közületi Előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel
- Díjtarozás végrehajtása esetén a behajtás költségét az Előfizető köteles fizetni
- Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

Kelt,

.....
Előfizető Szolgáltató

Palóc-net Internet szolgáltatási szerződés melléklet. Az Előfizető nyilatkozatai

1. Nyilatkozom, hogy az ÁSZF/ÁSZF kivonatát átvettem: [] , továbbiakban tájékoztatást erre az email címre kérek:@.....
2. Nyilatkozom, hogy az EHT 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adataim kezeléséhez, azaz személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.
[] hozzájárulok [] nem járulok hozzá.
3. Nyilatkozom, az EHT 157.§ (2) bekezdésében foglalt adatállományok EHT céljaitól eltérő célokra történő felhasználásához, azaz Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.
[] hozzájárulok [] nem járulok hozzá.
4. Nyilatkozom, hogy jelen Előfizetői szerződés aláírásával az Általános Szerződési Feltételekben valamint annak mellékleteiben foglaltakat elfogadom, és elismerem, hogy a szolgáltatásra vonatkozó díjszabást és egyéb feltételeket megismertem. Hozzájárul, hogy Szolgáltató az Országos Személyi Adat- és Lakcímnnyilvántartó Hivataltól számlatartozás esetén személyi adatait megkérje. Jelen hozzájárulás egyben engedélynek tekintendő arra az esetre is, ha az Előfizető egyébként a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. Tv. 2. § (1) bekezdése értelmében adatai kiadását letiltotta.
5. Nyilatkozom kártérítési felelősségem tudatában, hogy más eszközt a kábelre megosztva sem csatlakoztatok (különösen: TV/rádió készülék, PC TV/rádió tuner stb.), mivel ezzel a tevékenységgel súlyosan veszélyeztetem a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
6. Kijelentem, hogy a jelen Szerződés megkötésekor az alábbi előfizetői kategóriába tartozom: [] civil előfizető [] közösségi előfizető [] üzleti előfizető
7. A kedvezményes díjcsomag igénybevételéhez szükséges feltételként az eMultiCoop szövetkezet szolgáltatását veszem igénybe
8. Tételes számlamellékletet igényelek (amennyiben az igénybe vett szolgáltatásnál értelmezhető): [] nem [] igen
9. Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződéselem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján: <http://www.paloc.net>
10. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.
11. Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató számomra a törvénynek megfelelő elektronikus számlát bocsáthat ki, mely egyenértékű a papíron kinyomtatott számlával. A Szolgáltató számlázás módjának megváltozásáról 30 nappal korábban értesítést küld. Az elektronikus számlát vagy a tájékoztató e-mailt a szolgáltató a fent megadott „Tájékoztató E-mail cím”-re küldi.
11. Nyilatkozom, hogy:
1. az Internet szolgáltatást működőképesen saját számítógépen átvettem []
az Internet szolgáltatást a telepítő munkatárs számítógépén működőképesen láttam, saját számítógépen a beállítás az alábbi ok miatt nem lett elvégezve:
a) a beállítást nem kérem, saját magam végzem el []
b) a számítógép nincs a használat helyszínén []
c) a számítógépem a telepítő szerint nem alkalmas az internet használatára []
d) a számítógépen a telepítő szerint vírusok vannak []
e) a számítógép a telepítő szerint hardver vagy szoftver hibás []
2. A b. pont miatti újbóli kiszállást vagy a d., e. pont szerinti hiba elhárítását külön díjazás ellenében kérem []
3. A tárhely és domain név megrendelésről a tájékoztatást megkaptam []
4. Antivírus szolgáltatásról a tájékoztatást megkaptam []
5. Antivírus szolgáltatást szeretném igénybe venni []
6. A kapcsolat link értéke: dBm

.....
Előfizető

Általános Szerződési Feltételek

5. számú melléklet



ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült: Szécsény, 2015.08.03

Utolsó módosítás: 2015.08.182023-02-13

Hatályos: 2015.09.01

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

Az eMultiCoop Szociális Szövetkezet (a továbbiakban: „szolgáltató”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tesz.

1) A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28--án kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény;
 - A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht) XVII. fejezetében foglaltak;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. Évi CXII. Törvény;
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendeletben foglaltak;
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító--kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH módosított rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendeletben foglaltak;
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és

törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

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

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

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

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

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

3) A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

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

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak. (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére ezen adatkezelési szabályzat a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbi táblázatban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található „előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja
Természetes személy esetén: - név, születési név; - születési hely, idő; - anyja születési neve; - személyi igazolvány száma / útlevele száma / új típusú jogosítvány száma; - állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely; - levelezési cím; - e-mail cím; - az előfizetői hozzáférési pont helye	Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ("Eht.") eht. 154. § (1) és 154 (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás; • az Előfizető adatainak ellenőrzése; • az Előfizető hitelképességének vizsgálata; • számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.
Nem természetes személy esetén: - szervezet neve; - cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma; - pénzforgalmi bankszámla száma; - székhely; - levelezési cím; - eljáró képviselő adatai; - kapcsolattartók adatai - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).	Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ("Eht.") eht. 154. § (1) és 154 (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás; • az Előfizető adatainak ellenőrzése; • az Előfizető hitelképességének vizsgálata; • számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.
- Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója; - Az Előfizetői hívószám vagy más azonosító; - Az ügyfélszolgálati hívásokról készült hangfelvétel, ügyfélszolgálathoz érkezett emailek	Az Eht. 141. § (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok	• a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; • hibaelhárítás.
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges kötelezően kezelt adatok; - Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (MAC); - Az Előfizető címe és az állomás típusa; - Az előfizető e-mail címe - A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a kapcsolat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, - Valamint az alkalmazott IP azonosítók; - kapcsolat vagy egyéb szolgáltatás	Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok	• Az Előfizető részére történő számlázás; • A kapcsolódó díjak beszedése; • Az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése • Az Előfizető tájékoztatása a Szolgáltatónál elérhető szolgáltatásokról, akciókról.

dátuma; - A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; - Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;		
Az előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	Az előfizető azonosítása, az előfizető adatainak bizalmas kezelése
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető visszavonható hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.

3.2 A személyes adatok továbbításának esetei

A forgalmi és számlázási, a Szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

4.1. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató adatkezelési biztosánál.

4.2. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

4.4. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak védelme érdekében.

4.5. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

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

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1. Az igény felvételének és az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló, ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja. A szolgáltató jogosult a személyes adatok valódiságát mind a szerződés megkötésekor, mind annak módosításakor az előfizető személyi igazolványának vagy útlevelének megtekintésével ellenőrizni, az okmányok számát rögzíteni. Ha nem egyértelmű az ingatlan használatának jellege, a szolgáltató jogosult a használat jogszerűségét ellenőrizni (pl. adásvételi szerződés bemutatása).

5.2. Az előfizetői szerződéseket, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumokat a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

5.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

5.4. A személyes adatok tárolásának időtartama

Az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el, kivéve, ha az Eht. Vagy más jogszabály ettől eltérő határidőt állapít meg.

A kétéves elévülési határidő, mint a személyes adat tárolásának időtartamától eltérő határidők:

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok esetében az Előfizetői Szerződés megszűnése;

Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében 1 év;

A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók esetében 1 év;

Számlázással kapcsolatos személyes adat esetében (Előfizető neve, címe, hívószáma és az elszámolási időszakban elszámolható összes egység) az adat keletkezésétől számított 8 év;

Hibabejelentéssel, hibabehatároló eljárással és hibaelhárítással kapcsolatos adatok esetében 1 év.

5.5 A személyes adatok tárolásának módja

A Szolgáltató a 3)-as pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően

a következő módszerekkel tárolja:

- azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;
- azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

5.6. A szolgáltató nyilvántartó rendszereit – megfelelő felhatalmazás esetén – a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5.7. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató az igénybejelentést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni nyilvántartó rendszereiben. A személyes adatok kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

5.8. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató nyilvántartó rendszereiben történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival, illetve ügyfélszámával történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

6. Szerződésmódosítás

6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató nyilvántartó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

6.2. Az előfizető bármikor indoklás nélkül az ügyfélszolgálat igénybevételel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

7. Reklamáció kezelés / hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban a szabályzat fentebbi 5. pontjában részletezett azonosítást követően fogadja és válaszolja meg az ÁSZF-ben rögzítettek szerint.

8. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat

alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni. **9. Piackutatás**

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető e hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy a későbbiekben szerződés fennállta alatt a jelen szabályzatban részletezett azonosítást követően bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

10. Közös adatbázis

10.1 Az Eht. 158. §-a értelmében a szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az említett bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

10.2. Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek közös adatállományba, ha:

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

10.3 Az adatállományból adatot igényelhet:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a fentiekben felsorolt célokra;
- a 3.2 pontban meghatározott szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató a közös adatállomány létrehozása céljából az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem adhatja tovább.

10.4 Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlésről.

11. Tájékoztatási email cím kezelése

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az általa tájékoztatási email címként megadott e-mail

címre a Szolgáltató elektronikus levélben a szolgáltatást érintő tájékoztató anyagokat, elektronikus számlát, saját termékértékesítési információt vagy harmadik személy (Szolgáltató által) ellenőrzött ismertető anyagát elküldje.

12. Hangfelvételek kezelése

A Szolgáltató rögzíti az ügyfélszolgálaton, telefonon keresztül történő beszélgetések hangfelvételét az érintett előzetes, a hívás fogadásakor elhangzó szóbeli tájékoztatás ráutaló magatartással történő elfogadásával.

A hívások rögzítésének célja,

1. Szolgáltató meghatalmazott munkatársai ellenőrizhessék az ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését [Efsz. 11. §; 345/2004. Korm. rend.],
2. Az ügyfélszolgálat telefonon keresztül végrehajtott előfizetői szerződésmódosítások, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton megtett szóbeli nyilatkozatok utólag az érintett, illetve a Szolgáltató jogos érdekeinek bizonyítása érdekében igazolhatóak legyenek [Eht. 154. §].
3. A hibabejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141. § (1.) bekezdése alapján a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított egy évig kerülnek tárolásra.

A hangfelvételek tárolása a Szolgáltató telefonközpont szerverén történik legfeljebb 1 évig.

13. Egyéb

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából valamint a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

14. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Balázs Péter Béla (Vezető Informatikus, elérhetőség: Tel: +36 70 329 3447,
Fax: +36 21 2 333 666

Általános Szerződési Feltételek

6. számú melléklet



MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉS MEGHATÁROZÁSUK

Készült: Szécsény, 2011.12.12.

Utolsó módosítás: 2015.08.08.

Hatályos: 2015.09.01

Készült a 13/2011. (XII. 27.) NMHH és
az 1/2014. (II. 6.) NMHH rendelet
alapján

64.20.18 Internet szolgáltatás

Megnevezés (a rendelet szerint sorszámozva)	mértékegység	minimálérték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő – Internet elérés szolgáltatás	nap	30	20
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	óra	186	72
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	százalék	95	97,5
9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	perc	4320	1400
10. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	perc	10000	8000
11. A garantált (átlagosan várható) le- és feltöltési sebesség			
Maximum letöltési (normál és burst)* érték			
128	Kbps	128	128
256	Kbps	256	256
512	Kbps	512	512
1024	Kbps	512	768
1536	Kbps	512	1024
2048	Kbps	768	1536
3072	Kbps	1024	2048
4096	Kbps	1024	2048
5120	Kbps	1024	2048
8192	Kbps	2048	4096
10240	Kbps	2048	4096
Maximum feltöltési érték			
128	Kbps	128	128
256	Kbps	256	256
512	Kbps	512	512
768	Kbps	768	768
1024	Kbps	768	1024
2048	Kbps	1024	1536
12. Bithiba-arány hozzáférési vonalanként			

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. 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,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- 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,
- 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 létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

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

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatáshoz 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.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a 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 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 mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: 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.

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

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.

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 szolgáltatás 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): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető 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 (RA) 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 százal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a 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: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (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

10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: 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 leállásával 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)

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

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 tesztrendszer

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.

*Megjegyzés:

Burst letöltés: Böngésző letöltési sebesség felső korlátja böngészéskor minden új honlap vagy e-mail letöltés, esetén életbe lép 10 másodperces időtartamra. Folyamatos letöltés esetére a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot. A burst sebesség minőségi célértéke és minimál értéke megegyezik a normál sebességhez vállalt értékekkel. A sebesseg.paloc.net sebességmérő a normál sebesség mérését végzi. Más elven működő sebességmérő programok a burst sebességhez közeli értéket mérhetnek.

12. Bithiba arány hozzáférési vonalanként: IP hálózatra nem értelmezhető