



Általános Szerződési Feltételek

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

Internet szolgáltatások

Készült: Szécsény, 2011.12.12.

Utolsó módosítás: 2023.01.27.

Hatályos: 2023.04.01.

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 vezeték 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 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 településein.

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 ismételten 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,

kezdeményezi 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 bármilyen 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 igénybevételeének 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, ügyfélfogadási időben. Ügyfélfogadási 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 bekövetkeztétől 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 végződött 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 ügyfélszolgálathoz 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 lezártként 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 szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje 45 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás 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 felmondhatja, 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 felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot. Illetve ha az előfizető a díjtartozásösszegezését 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 felmondása 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 felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondására, amennyiben az Előfizető fizetéseképtelenné 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 felmondás alapját képezi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői oldali tartalomszolgáltatás meghatározott díjcsomagok kivételével a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi.

12.3.1. A szolgáltató jogai:

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása 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 felmondásának.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja, 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.