

„SZABOLCS KÁBELTELEVÍZIÓ KFT”
Nyíregyháza kábel TV hálózat

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Vezetékes internet- hozzáférés szolgáltatáshoz
Kábeltelevíziós hálózati rendszeren

Készült: 2007. február 20.
Hatálybalépés: 2007. március 01.
Módosítás: 2008. december 10.
Módosítás: 2010. szeptember 13.
Módosítás: 2011. január 15.
EGYSÉGES SZERKEZETBEN

Szabolcs Kábeltelevízió Szolgáltató és Kereskedelmi
Korlátolt Felelősségű Társaság
4400 Nyíregyháza, Bocskai út 55. sz.

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató adatai:.....	6
2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:.....	6
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	6
3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	6
4. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai.....	7
4.1. Az Előfizetői szerződés.....	7
4.2. Az előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai.....	7
4.2.1.....	7
4.2.2.....	7
4.2.3.....	7
4.2.3.1.....	7
4.2.4.....	8
4.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	8
4.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és időbeli korlátai.....	8
4.4.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei.....	8
4.4.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai.....	9
4.4.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai.....	9
4.4.4. Használat átengedése már részére.....	9
4.6. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	10
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje, szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva:.....	10
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, teljesülésük mérésének módszere:.....	10
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:.....	12
7.1.....	12
7.1.1. Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:.....	12
7.1.2. Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:.....	12
7.1.3. Mindkét előfizetői kategóriában szükséges adatok:.....	12
7.1.4.....	12
7.2.....	13
7.3.....	13
7.4. Változás az Előfizető adataiban.....	13
7.5.....	13
7.6. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja.....	14
7.7. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződésstartama.....	14
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei. A Szolgáltató jog egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:.....	14
8.1. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződés módosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződés módosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja.....	14
8.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	15
8.2.1. Áthelyezés.....	15
8.2.2. Átírás.....	15

9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:.....	16
9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	16
9.1.1.....	16
9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.....	16
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásnak, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkenésének az esetei és feltételei:.....	16
11. Az előfizetői szerződések megszűnésének esetei és feltételei, azokon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná:.....	17
11.1. A szerződés megszűnése.....	17
11.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	17
11.2.1.....	17
11.2.2.....	18
11.3. A szerződésfelmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	18
11.3.1.....	18
11.3.2.....	18
11.3.3.....	18
11.3.4.....	19
11.3.4.1.....	19
11.4.....	19
11.5.....	19
11.6.....	20
11.7.....	20
11.8.....	20
11.9. A határozott idejű szerződés megszűnése.....	20
11.10. Vis major.....	20
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:.....	21
12.1.....	21
12.2.....	21
12.3.....	21
12.4. A vállalt hibaelhárítási célértékek.....	21
12.4.1.....	21
12.4.2.....	22
12.4.3.....	22
12.4.4.....	22
12.5. Hibabejelentések rögzítése, nyilvántartása és megőrzése.....	22
12.6. Hibabejelentések elintézése.....	23
12.6.1.....	23
12.6.2.....	23
12.6.3.....	23
12.6.4.....	23
12.6.5.....	24
12.6.6.....	24
12.6.7.....	24
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):.....	24
13.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	24
13.2. Előfizetői panaszok, bejelentések intézése.....	25
13.2.1.....	25
13.2.2.....	25
13.3. Díjreklamáció.....	26

13.3.1.....	26
13.3.2.....	26
13.3.3.....	26
13.3.4.....	26
13.3.5.....	27
13.4.Kötbérés kártérítési igények intézése.....	27
13.4.1.....	27
13.4.2.....	27
13.5.....	27
14. A szolgáltató felelőssége, az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	28
14.1.A szolgáltató felelőssége.....	28
14.1.1.....	28
14.1.2.....	28
14.1.3.....	28
14.1.4.....	29
14.2.Az Előfizetőjogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	29
14.2.1.Kötbér.....	29
14.2.1.1.Hozzáférésipont elmulasztása.....	29
14.2.1.2.Hiba kijavításának késedelem.....	29
14.2.1.3.Vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben való szolgáltatás.....	30
14.2.2.Díjcsökkentés.....	30
14.2.3.Kártérítés.....	30
14.4.Felügyeleti szerv vizsgálata.....	30
14.5.Jogviták.....	30
15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei.....	30
15.1.Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása.....	30
15.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	31
16. Adatkezelés, adatbiztonság.....	31
16.1.Az Előfizető nyilvántartása.....	31
16.1.1.....	31
16.1.2.Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	31
16.2. Adatszolgáltatás az Előfizető számára.....	31
16.3.Adatkezelés,adatvédelem.....	32
16.4.Betekintésijog.....	32
17. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	32
17.1.Az előfizetői szolgáltatások díja.....	32
17.1.1.Egyszeri díjak.....	32
17.1.2.Rendszeres díjak.....	33
17.1.3.Díjazási időszakok.....	33
17.2.Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások,a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei.....	34
17.3.A díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	34
17.3.1.....	34
17.3.2.....	34
17.3.3.....	34
18. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:.....	35
19. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	35
19.1.....	35

19.2.....	35
20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	35
1. számú melléklet az ÁSZF-hez:.....	36
2.számú melléklet az ÁSZF-hez: Díjtáblázat.....	40
3. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	41

1. A Szolgáltató adatai:

Szabolcs Kábeltelevízió Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: Cg.15-09-066440
Székhely: 4400 Nyíregyháza, Bocskai út 55.
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai út 55.
A továbbiakban: Szolgáltató.

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

2.1. Ügyfélszolgálati Iroda címe: 4400 Nyíregyháza Bocskai út 55.

Telefón: 42/410 - 628

Fax: 42/500 – 670

Email: szabolcsktv@szabolcsktv.hu

Ügyfélszolgálati iroda

Nyitvatartási rendje: Hétfőtől-Péntekig 09.00 – 17.00-ig

2.2. Hibabejelentő szolgálat: Tel: 42/410 – 628

A hibabejelentő szolgálat rendelkezésre állása: A hibabejelentő szolgálatra érkező hívásokat munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között a Szolgáltató munkatársai fogadják.

16.00 és 8.00 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munkaszüneti napokon ugyanezen a számon üzenetrögzítőn lehetséges a hiba bejelentése.

2.3. Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.szabolcsktv.hu

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

Az internet szolgáltatás távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül. A szolgáltató az internet világhálózatán szokásos kiegészítő szolgáltatásokat is biztosítja. A kiegészítő szolgáltatások meghatározását, általános jellemzőit és rövid leírását a jelen szerződés **1. számú melléklete** tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

4. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai.

4.1. Az Előfizetői szerződés

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

4.2. Az előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai

4.2.1.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá az értesítés, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, a továbbiakban együtt igénybejelentés.

4.2.2.

Az igénylő szóban, telefonon vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát. A jelen pont szerinti igénybejelentéseket a szolgáltató nyilvántartásba veszi, és tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

4.2.3.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

4.2.3.1.

Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának a Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg. A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét. A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának napján jön létre. A szerződés létrejöhét úgy is, hogy a felek a szerződést az ügyfélszolgálati irodában, vagy az igénylő címén a Szolgáltató megbízottjával az igénylő közösen írja alá, annak egy példányát a Szolgáltató megbízottja átadja az igénylőnek. Ez esetben a szerződés az aláírással egyidejűleg jön létre.

4.2.4.

Amennyiben a szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, továbbá az igényt nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az igénylőt 15 napon belül értesíteni kell.

4.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltató által nyújtott adathálózati szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint – a műszaki feltételek függvényében – bárki hozzájuthat. Az előfizetők az internet szolgáltatásokat a szolgáltató tulajdonában vagy használatában lévő kábeltelevíziós hálózaton keresztül vehetik igénybe. Az előfizető kábeltelevízió hálózaton át kábelmodemen keresztül számítógéppel csatlakozhat, melynek az előfizető oldali hozzáférési felülete az Ethernet szabványnak (IEE802.3) felel meg. Az Előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen kábeltelevíziós végponttal (hozzáférési ponttal).

4.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és időbeli korlátai

4.4.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel. Az előfizetői végberendezések „számítástechnikai” berendezések, de a távközlő hálózathoz csatlakozó interfész (pl. modem) távközlő berendezésnek számít, így ezen berendezéseknek rendelkezniük kell a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a külön jogszabály (208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról) szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban (A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001 (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről) meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit. Az előfizetői végberendezést a szolgáltató biztosítja.

Az előfizetőnek rendelkeznie kell olyan számítástechnikai eszközzel, amelynek az Ethernet szabványnak (IEE 802.3) megfelelő működő csatlakozási lehetősége van.

A szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei a hozzáférési módtól függően:

A kábeltelevíziós hálózaton történő szolgáltatás esetén:

Kábeltelevíziós hálózaton történő szolgáltatás esetén a szerződéskötés előfeltétele, hogy az Előfizető az adott terület kábeltelevíziós szolgáltatás lefedettségi területén legyen. Az analóg vagy digitális kábeltelevíziós hálózatot (amely lehet tisztán koaxiális kábelre épülő, vagy HFC: Hibrid Fiber Coax rendszerű használja fel a szolgáltatás. Két frekvenciasávot használ fel, egyet a “lefelé” irányuló (downstream) frekvencia tartományban, általában a 88-860 MHz-es sávban, és egyet a “felé felé” irányuló upstream frekvencia tartományban, az 5-

65 MHz-es sávban. A jelenleg használt és a közeljövőben bevezetni kívánt eszközök esetén a downstream irányban 8 MHz-es csatornák, míg az upstream irányban 4, DOCSIS 2.0 esetén 7 MHz-es csatornák kerülnek felhasználásra, de egyes rendszerek kisebb sáv szélességet alkalmaznak. A rendszer aszimmetrikus, mivel felfelé a kérések, lefelé a nagyobb sáv szélességet igénylő letöltések mennek általában 1:4 arányban. A rendelkezésre álló sáv szélességet a szolgáltató az előfizetői számára szabályozott módon osztja szét. A kommunikáció IP protokoll szerint valósul meg.

4.4.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai

A Szolgáltató internet szolgáltatásait kizárólag Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

4.4.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

A Szolgáltató internet szolgáltatása időben korlátlan módon, napi 24 órán keresztül igénybe vehető.

4.4.4. Használat átengedése már részére

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, vagy használatát saját felelősségére a szolgáltatási címen másnak átengedheti. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

4.5. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Szolgáltató internet világhálózathoz mint autonóm rendszer kapcsolódik. A Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások egy részét az internetre csatlakozó felhasználók szabadon vehetik igénybe, oly módon, hogy a Szolgáltató hálózata előfizetői részére adatokat küldenek, illetve tőlük adatokat kapnak. Például elektronikus levelezést folytathatnak, adatállományokat vihetnek át, illetve az interneten szokásos módokon kommunikálnak egymással.

4.6. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje, szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva:

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles a szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni, és a szolgáltatást megkezdeni, ha csak a felek az egyedi előfizetői szerződésben, másban nem állapodtak meg. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, továbbá, ha az alaphálózati szolgáltató(k) vagy a kábeltelevíziós társaságok a szolgáltatás biztosításának technikai háttérét ennél hosszabb időtartam alatt vállalják. A 4.2.3.1. pont szerint létrejött szerződés esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, teljesülésük mérésének módszere:

A szolgáltatások leírását és a minőségi célértékeket a jelen Általános Szerződési Feltételek **1. számú melléklete** tartalmazza. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és az abban történt esetleges változás esetén az előfizetőket értesíti.

Előfizetői hozzáférési pont meghatározása:

A kábelmodemek előfizetői csatlakozási felülete

IEEE 802.3 10BaseT –RJ45, esetenként USB. Ezen csatlakozó aljzat a szolgáltatás átadási pontja.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alábbiakban meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton: a kábeltelevíziós hálózaton keresztül biztosított sávsebesség minimum 128/64 kbps mindkét irányban (le/feltöltés), az idő 96%-ában. Mailbox szolgáltatás esetén a szolgáltatás rendelkezésre állása 97%.

A minőségi célértékek értelmezését az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pontja a kábelmodem, acces point internet kimeneti pontján értendő.

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék). A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- (a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- (b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárás viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, áramszünet, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,

- (c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- (d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- (e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Ha a Szolgáltató a rendelkezésre állással kapcsolatos jelen pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel. A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**2. sz. melléklet** szerint meghatározott kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani. A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené. A Szolgáltató hálózatának az internet hálózathoz csatlakozásait fokozatosan bővíti, növeli az adatátviteli sebességet. Tekintettel arra, hogy a hozzáférési pont lefoglalásának díja nem függ az időtartamtól, így az esetlegesen lecsökkent átviteli sebesség miatt az előfizetőnek kára nem származik.

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

7.1.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

7.1.1. Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

- igénylő neve,
- leánykori neve,
- születési helye és ideje,
- anyja neve,

- lakhelye,
- tartózkodási helye,
- értesítési címe,
- telefonszáma

(életkor miatt korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető esetén a törvényes képviselő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, értesítési címe)

7.1.2. Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

- cégnév,
- székhely,
- képviselő neve,
- nyilvántartási szám,
- bankszámlaszám,
- kapcsolat tartó neve telefonszáma,

7.1.3. Mindkét előfizetői kategóriában szükséges adatok:

- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye)
- a szolgáltatás megkezdésének időpontja,
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat.

7.1.4.

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

7.2.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel a fenti nyilatkozatát a 7.1. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett minden naptári hónap utolsó napjára az adott tárgyhónap 15 napjáig írásban módosíthatja.

7.3.

Az előfizetői jogviszonyban történt bármely változásról, illetve az Előfizetőt érintő bármely körülmény változásáról a szolgáltatót értesítési kötelezettség terheli. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is.

7.4. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá

jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól nem mentesíti. Az Előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az Előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, és ezt a hozzájárulást visszavonja, a Szolgáltató vállalja, hogy a visszavonás kézhezvételét követően nem ad a továbbiakban felvilágosítást a letiltott adatokról. A számlázási cím módosítását az előfizetőnek írásban kell bejelentenie a Szolgáltatónak küldött levélben. Ahhoz, hogy a számla már az új címre kerüljön kiküldésre, a bejelentésnek a számla kiküldés előtt legalább 10 nappal kell beérkeznie.

7.5.

A feleknek a szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azokat a felek bizonyíthatóan a másik félnek a szerződésben meghatározott címére, székhelyére címezve, írásban küldték meg. Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő ötödik napon, távirat, telefax esetén az elküldést követő második napon tekinthetők megérkezettnek. Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha az két egymás utáni kézbesítést követően "nem kereste" vagy "átvételt megtagadta" jelzéssel érkezik vissza.

7.6. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja

Lásd a 4.2.3. pontban foglaltakat.

7.7. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződésstartama

Az egyedi előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet. A határozott idejű szerződés automatikusan - az előfizetői szerződésben esetlegesen meghatározott további feltételek mellett - határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő és a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi. Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 12 hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei. A Szolgáltató jog egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:

8.1. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződés módosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződés módosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja

Az egyedi előfizetői szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét - az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő teljesítése esetén - a kérelem benyújtásának napjától számított 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség a felek által meghatározott kezdő időponttól lép életbe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni. A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek változását a módosítás hatálybalépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni. A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok figyelembe vételével - jogosult. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- b) hálózat műszaki korszerűsítése,
- c) jogszabály módosulása.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni. A Szolgáltató nem köteles a az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításairól értesíteni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti. A szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől való eltérés esetén az előfizetőt külön tájékoztatni kell arról, hogy az ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt az előfizető - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - kifejezetten elfogadta.

8.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

8.2.1. Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés költségei az Előfizetőt terhelik. Az áthelyezés díjának mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

8.2.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 30 nap. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik. Az átírással kapcsolatos díjat a **2.-es számú melléklet** tartalmazza.

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

9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

9.1.1.

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 24 órán belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolásig, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje nem számít bele az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap, a leghosszabb időtartama 6 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Az Előfizető nem kérheti a szolgáltatás szüneteltetését, ha a szolgáltatást az Előfizető bármilyen kedvezménnyel vette igénybe, a kedvezmény időtartama alatt.

9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 8 nappal korábban

történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles. Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásnak, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkenésének az esetei és feltételei:

10.1.

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

- amennyiben az Előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki.
- amennyiben az Előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő Szolgáltató erre kéri és a fenti pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a Szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerinti választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

11. Az előfizetői szerződések megszűnésének esetei és feltételei, azokon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná:

11.1.A szerződés megszűnése

- a felek közös megegyezésével,
- bármely szerződő fél halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,

- a Szolgáltató nyilvántartásból történő törlésével,
- a szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésével

11.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

11.2.1.

Az Előfizető a szerződést bármikor, indoklás nélkül legfeljebb 15 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült fizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.2.2.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos Szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg. Az Előfizetőnek a felmondást a Szolgáltatónak az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyéhez kell eljuttatnia.

11.3. A szerződésfelmondásának szabályai a szolgáltató részéről

11.3.1.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.3.4.1. és 11.3.4.2. pontban meghatározottak kivételével 30 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

11.3.2.

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

11.3.3.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.3.4.

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

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
- A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

11.3.4.1.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető vagy az internet használat vagy a kábeltelevízió használat esedékes díját a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően nem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 8 nap. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

11.4.

Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

11.5.

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

11.6.

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

11.7.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

11.8.

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

11.9. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű szerződés a határozott idő leteltével a felek külön nyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik. A határozott idejű szerződés megszüntethető a felek közös megegyezésével, illetve a másik fél súlyos szerződésszegése esetén a szerződés azonnali hatályú felmondásával a jelen fejezetben meghatározott feltételekkel.

11.10. Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívülálló, előre nem látható események, pl. háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, áramkimaradás, munkabeszüntetés következtében okozott kárért. Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják és ennek eredményeképpen, az Előfizetőnél keletkezett vagyoni, vagy nem vagyoni kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:

12.1.

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatot és az ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott hibabejelentő szolgálatot működtet.

12.2.

Az Előfizető a hibát a Szolgáltató ÁSZF 2.1. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatán személyesen, telefonon, e-mail útján, valamint az ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott hibabejelentő szolgálatán telefonon jelentheti be. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet az ÁSZF 2.2. pontjában meghatározottak szerint. A hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

12.3.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára, vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

12.4.A vállalt hibaelhárítási célértékek

12.4.1.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül van,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a fenti határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

12.4.2.

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. Amennyiben a hiba a kábeltévé hálózatban keletkezett, akkor ennek elhárítása a kábeltévé Szolgáltató „Szerződési Feltételei” szerint történik. Ha a hiba a társ távközlési szolgáltató hálózatában keletkezett, akkor ennek elhárítása a társ-távközlési szolgáltató (pl. T-com Rt.) „Üzletszabályzat”-ában foglaltak szerint történik.

12.4.3.

Az Előfizető köteles késedelem nélkül jelezni a szolgáltatás észlelhető hiányosságát (hiányosságait) vagy rendellenességeit a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében köteles a Szolgáltatóval együttműködni, függetlenül attól, hogy az adott hiba az Előfizető szolgáltatás-hozzáférési pontján keletkezett-e vagy sem. Az Előfizető köteles biztosítani a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a munkavégzés feltételeit, köteles biztosítani a Szolgáltató szakemberei részére a szabad belépést az Előfizető tulajdonában, használatában lévő helyiségbe a hibaelhárítási-, és karbantartási munkák elvégzése céljából. Az Előfizetőt felelősség terheli a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

12.4.4.

Az Internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

12.5. Hibabejelentések rögzítése, nyilvántartása és megőrzése

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon napló vezetésével írásban, hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számot,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza,
- a hiba okának behatórolására 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.

12.6. Hibabejelentések elintézése

12.6.1.

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

12.6.2.

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató választása szerint telefonon, vagy írásban értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- 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 jelen ÁSZF 14.2.1. pontjában meghatározott kötbért fizet.

12.6.3.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 12.4. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

12.6.4.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

12.6.5.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **2. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- a hiba nem a szolgáltató érdekkörében merült fel.

12.6.6.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a **2. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

12.6.7.

Az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítésével kapcsolatos panasa esetén jogosult a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

13.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a minőségi szolgáltatás nyújtás érdekében az ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket, bejelentéseiket - beleértve a hibabejelentést – valamint panaszaikat megtehetik. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. Az szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza, ahova az előfizető személyesen, telefonon vagy e-mail útján jogosult bejelentést tenni. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

13.2. Előfizetői panaszok, bejelentések intézése

13.2.1.

Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 12. pontja szerint jár el.

13.2.2.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése illetve panasa alapján tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,

- ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét,
- az Előfizető azonosító számát,
- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap,).

A Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap,),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt a **2. számú mellékletben** meghatározott összegű kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az Előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a kivizsgálást követő 15 napon belül megküldi.

13.3.Díjreklamáció

13.3.1.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 11.3.4.2. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

13.3.2.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az

Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

13.3.3.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

13.3.4.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli negyedik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az **ÁSZF 2. sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az Előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

13.3.5.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

13.4. Kötbérés kártérítési igények intézése

13.4.1.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelentheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról. Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a jogosnak bizonyult kötbér összegét 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 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti.

13.4.2.

A kártérítési igényt az Előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltató felé. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul

nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató az általa elismert vagy bíróság által jogerősen megítélt kártérítési igényt kötbér összegét 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 kártérítési igény Szolgáltató általi elismerésétől vagy azt megítélő bíróság ítéletének jogerőre emelkedésétől számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti.

13.5.

Az Előfizető részéről kifogásolt szolgáltatásokról készített mérési jegyzőkönyveket általában a Szolgáltató elfogadja, vita esetén az együttes mérések elvégzését kérheti a Szolgáltató.

14. A szolgáltató felelőssége, az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.1. A szolgáltató felelőssége

14.1.1.

Az Internet szolgáltató felelőssége az Internet technológiai eszközök hibamentes működésére terjed ki. Tekintettel arra, hogy kábeltelevíziós hálózaton keresztüli szolgáltatás esetén az Internet Előfizetői szerződéskötés előfeltétele kábeltelevíziós szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés, amelyben a kábeltelevíziós szolgáltató vállalja a kábeltelevíziós hálózat megfelelő működését, illetve az előforduló hibák kijavítását. A fentiek szerint Internet hiba csakis a kábeltelevíziós hálózat kifogástalan működése esetén állapítható meg.

14.1.2.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

14.1.3.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség

alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót az Előfizető vagy harmadik személy szándékos, vagy gondatlan rongálásból adódó késedelmes, vagy hibás teljesítésért.

14.1.4.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

14.2. Az Előfizetőjogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető az alábbi igényeket támaszthatja a szolgáltatóval szemben:

- kötbér
- díjcsökkentés
- kártérítés

14.2.1. Kötbér

Az Előfizető kötbérre jogosult:

- a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének elmulasztása esetén,
- ha a Szolgáltató a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.
- amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, amennyiben a hiba nem neki felróható okból következett be, így különösen a 12.3., a 12.4.2 és a 12.6.5. pontokban meghatározott esetekben.

14.2.1.1. Hozzáféréspont elmulasztása

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül nem alakítja ki, úgy Előfizetőt a hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos szolgáltatói késedelem fennállásának időtartamára a szerződés megkötésekor megfizetett bekapcsolási díj 1/30 –ad részének megfelelő napi kötbér illeti meg.

14.2.1.2.Hiba kijavításának késedelem

A 12.4. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

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.

14.2.1.3.Vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben való szolgáltatás

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a 14.2.1.2. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie

14.2.2.Díjcsökkentés

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

14.2.3.Kártérítés

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult a Szolgáltatóval szemben a kötbéren felül felmerült esetleges kárigényeit is érvényesíteni.

14.4.Felügyeleti szerv vizsgálata

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **3. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

14.5.Jogviták

A Szolgáltató és az Előfizető a szerződésből adódó vitáikat egyeztetés útján törekednek megoldani. Amennyiben az egyeztetésre, felhívásra a másik fél 15 napon belül nem válaszol, az egyeztetést eredménytelennek kell tekinteni. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, úgy a felek jogvitái esetében a bíróság igénybevétele előtt a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével kísérelnek meg egyezsége jutni. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét a **3. sz. melléklet** szerint.

15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

15.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Az Előfizető a Szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott interfész, valamint a végberendezés típusát, amely berendezéseknek rendelkezniük kell a hírközlési hatóság típus-, forgalomba-hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

15.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés, illetve interfész az előírt hatósági engedélyekkel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

16.1. Az Előfizető nyilvántartása

16.1.1.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek a szerződésben szereplő adatait nyilvántartani, azonban azokat csakis az Előfizetőnek az előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezelheti. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelését harmadik személynek átadni, ez azonban az előfizetői szerződés feltételeit nem befolyásolja. A Szolgáltató a számlázáshoz szükséges előfizetői adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetési igény érvényesíthető.

16.1.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására és ezekből csak azok nyilvánosságra hozatalára, melyekből az előfizetők, illetve társszolgáltatók egyedi adataira nem lehet következtetni.

16.2. Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató az adatvédelmi törvényre hivatkozva adatokat nem ad ki előfizetői számára,

kivéve az Előfizető saját nyilvántartott adatait. A saját adatait az Előfizető az ügyfélszolgálaton személyesen kérheti. Amennyiben a Szolgáltató az Internet forgalmat regisztrálja és értékeli, kívánságra azt az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

16.3. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok szerint kezelni. A Szolgáltató az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezései alapján kezelni. A Szolgáltató a nyújtott szolgáltatásokról illetve a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban tudomására jutott adatokról csak jogszabály, különösen a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXXV. törvény, a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény és a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján nyújthat tájékoztatást az arra felhatalmazott személyeknek. Az Előfizető hozzájárulását adhatja, hogy adatait a Szolgáltató nyomtatott formában, vagy elektronikusan közzétegye. A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítésére, és az adatokkal kapcsolatos feladatok ellátására adatvédelmi felelőst nevez ki. A szolgáltató adatvédelmi felelőse az ügyfélszolgálat felügyeletét is ellátó munkatárs, elérhetősége a szolgáltató székhelyén (4400 Nyíregyháza, Bocskai út 55.) és a 42/410-628 telefonon munkaidőben lehetséges.

16.4. Betekintésijog

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó, a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére. Előfizetői reklamáció esetén a Szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

17. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

17.1. Az előfizetői szolgáltatások díja

17.1.1. Egyszeri díjak

Bekapcsolási díj

Az Előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó

adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 30 nap is eredménytelenül telik el, 45 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az Előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód. Visszakapcsolási díjat kell fizetni az Előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az Előfizető oldaláról merül fel (pl. számítógép hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az Előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. Kiszállási díj mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Adminisztrációs díjak

Névátírási díj

A hozzáférési pontot az Előfizető helyett harmadik személy használja és erről a szolgáltató – előfizetői bejelentés hiányában – tudomást szerez, névátírási díjat kell fizetni. A névátírás díj mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Adminisztrációs díj

Ismételt felszólítások, értesítések újra nyomtatásáért a Szolgáltató adminisztrációs díjat számolhat fel. Az adminisztrációs díj mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

17.1.2. Rendszeres díjak

Havi előfizetési díj

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett alap- és kiegészítő szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A teljes havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi) különbözik. A díjakat a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

17.1.3. Díjazási időszakok

A díjazási időszak minden hónap első napjától az utolsó napig terjed. A Szolgáltatónak jogában áll a díjazási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

17.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

A kedvezmények meghirdetett akció keretében lehetségesek, melyben a Szolgáltató rögzíti

a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit.
Díjfizetés nélküli szolgáltatások:

A 8.2.2. pontban meghatározott átírás díjmentes

17.3.A díjfizetés és a számlázás módja és ideje

Az Előfizető a szolgáltatásért az Általános Szerződési Feltételek **2. sz. mellékletében** szereplő díjakat tartozik a Szolgáltatónak megfizetni.

17.3.1.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg. A Szolgáltató által a szolgáltatáscsomagok díjai megállapításakor, illetve azok változtatásakor különösen az alábbiak tényezőket köteles figyelembe venni:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 8.1. pontjában meghatározottak.

17.3.2.

A Szolgáltató havonta számlát bocsát ki az Előfizető számára. A számla tartalmazza a díjszámlázási időszakot, a rendszeres és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül, banki átutalással, díjbeszedés útján vagy az ügyfélszolgálaton történő készpénzes kifizetéssel köteles kiegyenlíteni. A készpénzes számlák kiküldése díjbeszedő útján történik a tárgyható 20. napjáig, a tárgyhatóban kiegyenlített átutalásos számlák kiküldése a tárgyható követő hónap 30.-ig napjáig díjbeszedő postaládába való kézbesítésével történik. Amennyiben az Előfizető a számlát a tárgyható 20. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni és kiegyenlíteni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően. A díjszámlázás integritását a számlázás folyamán külső személyektől hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a Szolgáltató a pénzügyi és számviteli törvények betartásával.

17.3.3.

Amennyiben az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató a késedelembe eséstől a tartozás maradéktalan megfizetéséig jogosult egyéni előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat, közületi előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

18. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

19. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

19.1.

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

19.2.

Az Előfizető a **3. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton, valamint a Szolgáltató Internetes honlapján (www.szabolcsktv.hu) megtekinthető, arról másolat kérhető. Az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról az ügyfélszolgálaton, telefonon is tájékoztatás kérhető. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek tudomásulvételét az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával igazolja. Jelen Általános Szerződési Feltételek a Nemzeti Hírközlési Hatóság nyilvántartásba vételéről szóló értesítésének kézhezvételét követő napon lép hatályba.

Jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletei:

- 1. számú melléklet: A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe, működési rendje, a hibabejelentés módja
- 2. számú melléklet: Díjtablázat
- 3. számú melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. számú melléklet az ÁSZF-hez:

A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői, rövid leírása és a szolgáltatás minőségi mutatói

I. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői és rövid leírása

A Szabolcs Kábeltelevízió Kft. a kiépített kábeltelevíziós hálózaton keresztül nyújtja az Internet szolgáltatást. Az előfizetői hozzáférési pont a kábelmodemek előfizetői csatlakozási felülete IEEE 802.3 10BaseT –RJ45. Ez a csatlakozó aljzat a szolgáltatás átadási pontja.

Szolgáltató az alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatásként biztosít e-mail lehetőséget.

1./ Internet „Sztenderd”:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	5/1
Garantált sebesség Mbit/s:	1/0.5
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozatlan vagy határozott

A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztató, egy időben csak egy számítógép bejelentkezése lehetséges. Üzleti, vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerver üzemeltetés nem megengedett.

2./ Internet „Haladó”:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	8/2
Garantált sebesség Mbit/s:	1/0.5
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozatlan vagy határozott

A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztató, egy időben csak egy számítógép bejelentkezése lehetséges. Üzleti, vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerver üzemeltetés nem megengedett.

3./Internet „Full”:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	10/3
Garantált sebesség Mbit/s:	1/0.5
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozott vagy határozatlan

A hozzáféréshez egy számítógép csatlakoztató, egy időben csak egy számítógép bejelentkezése lehetséges. Üzleti, vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerver üzemeltetés nem megengedett.

Fix IP cím külön megállapodás esetén vásárolható.

Mailbox szolgáltatás: Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított e-mail postafiókjához POP3 és SMTP protokollok segítségével férhet hozzá, a szerződésben leírt e-mail cím(ek) és a megfelelő jelszó segítségével. A szolgáltatás rendelkezésre állása 98%.

II. A szolgáltatás minőségi mutatói Internet- hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei, minőségi mutató megnevezése, vállalt célérték:

- a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje ÁSZF 4. pontja szerint
- a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje ÁSZF 11. pontja szerint
- a szolgáltatás rendelkezésre állása ÁSZF 5. pontja szerint

Minőségi mutató megnevezése:

Vállalt célérték, Vállalt minimálértéke

- a szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen [legfeljebb 175,2 óra]

b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen [legfeljebb 175,2 óra]

5./ Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség [legalább 128/64 kbit/s]

6./ Bit hibaarány hozzáférési vonalanként legfeljebb 10⁻⁶

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha

a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep és munkaszüneti napok is.

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

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáféréstől bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítás feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,

3./ A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

4./ A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,

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

5./ Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

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

6./ A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket saját hálózatra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

7./ Bithiba arány hozzáférési vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

2.számú melléklet az ÁSZF-hez: Díjtáblázat

Egyéni előfizetői díjak:

Egyszeri díjak: BRUTTÓ

Bekapcsolási díj:	12.000. -Ft
Visszkapcsolási díj:	2.500. -Ft
Kiszállási díj:	2.500. -Ft
Áthelyezési díj:	3.600. -Ft

Rendszeres díjak: BRUTTÓ

Havi előfizetési díj:

Sztenderd csomag:	4.900.-Ft
Haladó csomag:	7.000.-Ft
Full csomag:	8.300.-Ft

Adminisztrációs díjak: BRUTTÓ

Névátírási díj:	1.000.-Ft
Fizetési felszólítás:	1.000.-Ft
Egyéb levelezés:	500. Ft

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita eset én:

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH- hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat az Előfizető:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság

Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43. Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.

Telefon: 52-522-122

Telefax: 52-417-857

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 4577-141

Telefax: 4577-105

E-mail: hfjkh@nhh.hu

2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Szabolcs– Szatmár - Bereg Megyei Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

Telefon: (42) 594-227

3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V. ker., Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.)

Telefon: (1) 472-8900

4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal jegyzője

44001 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Telefon: (42) 524-524; (80) 414-414

5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Nyíregyházi Városi Bíróság

4401 Nyíregyháza, Bocskai út 2.
Tel: (42) 523-800

A fenti szabályok Előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kitiltását vonhatja maga után.

Nyíregyháza, 2007. február 20
Szabolcs Kábeltelevízió Kft.