

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA

Szolgáltató: Extranet Internet Kft.

Szolgáltatás megnevezése: internet-hozzáférési (elérési) szolgáltatás, helyhez kötött

Készítés dátuma: 2003. 03. 17.
Utolsó módosítás dátuma: 2016. 01. 31.
Hatályos: 2016. 03. 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános adatok, elérhetőség	1
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	1
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	2
2.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	2
2.3.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	4
3.	Az előfizető szolgáltatás tartalma	4
3.1.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	5
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	6
4.1.	A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése	6
4.2.	Forgalom mérés, extrém használat	6
4.3.	A szolgáltatás megfelelése	7
4.4.	Az előfizetői végberendezés alapvető követelményei	7
4.5.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	8
4.6.	Saját eszközök karbantartása, tápellátás biztosítása	8
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	9
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	9
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	9
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	10
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	10
6.1.	A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	10
6.2.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	12
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata	12
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek kiszolgálási ideje	12
6.5.	Tudakozó szolgáltatás	13
6.6.	A szolgáltatással összefüggő jogviták rendezése	13
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	13
7.1.	A számlázás módja, ideje	14
7.1.1.	Hagyományos, papír alapú számla	14
7.1.2.	Elektronikus számla	15
7.1.3.	A számla ideje, fizetési határidő	15
7.1.4.	Előre fizetési kedvezmény	15
7.1.5.	Elektronikus kapcsolattartási kedvezmény	15
7.2.	Fizetési módok, késedelmes fizetés	16
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai	16
7.3.1.	A Szolgáltató általi kártérítés	16
7.3.2.	Az Előfizető általi kártérítés, kötbér fizetési kötelezettség	17
7.3.3.	Az Előfizetőt megillető kötbér, annak mértéke és megfizetésének módja	17
8.	A szünetmentes szolgáltató-váltással kapcsolatos eljárás	17
9.	Az előfizetői szerződés időtartama	17
10.	Adatkezelés, adatbiztonság	18
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	18
10.2.	Adatbiztonsági szabályok, az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	19
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	20
12.	Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	20
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai	20
12.2.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai	21
12.3.	A Szolgáltató általi felmondás	22
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás	23
12.5.	Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése	23
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	24
13.1.	Együttműködési és tájékoztatói kötelezettség	24
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	24
13.3.	A végberendezéssel, az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	25
13.4.	Az adatváltozás bejelentése	25
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetősége és használata	25
ÁSZF 1. sz. Melléklet		27
ÁSZF 2. sz. Melléklet		28

1. Általános adatok, elérhetőség

A jelen Általános Szerződési Feltételek az alábbi társaságra, mint Szolgáltatóra vonatkoznak:

Szolgáltató neve: Extranet Internet Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye: 1163 Budapest, Kőszál u. 14.
Szolgáltatás megnevezése: TEÁOR'08: 61.20 Vezeték nélküli távközlés
Telefonos ügyfélszolgálat: +36-20-802-2230
+36-30-406-0006
+36-70-519-2503
+36-21- 381-9304
Internetes honlap: www.extranet.hu

Ügyfélszolgálati irodát a Szolgáltató nem tart fenn.

Online ügyfélszolgálat elérhetősége a honlapon található „kapcsolat” és „ügyfélkapu” menüpontokon keresztül. E-mail ügyfélszolgálati kapcsolatot a szolgáltató nem tart fenn. Hibabejelentés: a fenti telefonszámokon, 08-20 óra között vagy az online ügyfélszolgálat igénybevételével a www.extranet.hu honlapon az „ügyfélkapu” menüponton keresztül.

Az Általános Szerződési Feltételek a mellékleteivel együtt a Szolgáltató internetes honlapján, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság internetes honlapján érhetők el.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az Előfizetőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie. Az internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből, Bekötési Díj Részletfizetési Megállapodásból (amennyiben szükséges) és Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és a Bekötési Díj Részletfizetési Megállapodás két példányban készül, az egyik példány a Szolgáltatóé, a másik az Előfizetőé. Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződést mindkét fél aláírta.

Az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását.

A távollévők között létrejött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról, annak létrejöttét követően a Szolgáltató 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató 48 órán belül elektronikus úton igazolja vissza a szerződés létrejöttének időpontját, és a szerződést maradandó módon is rögzíti, melyet 5 napon belül elektronikus levélben megküld az Előfizetőnek, vagy az előfizetői szerződéshez való hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben megküldi.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalmi eleme ismert volt. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól való tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az Előfizető a szerződés megkötésekor aláírásával vállalja, hogy a szolgáltatás telepítéséhez szükséges valamennyi engedéllyel és hozzájárulással rendelkezik.

Amennyiben a szerződés nem a felek által kívánt tartalommal jött létre, kötelesek ezt azonnal egymásnak jelezni. A szolgáltatás bekötése utáni átvételi elismervény aláírásával az Előfizető igazolja, hogy a szerződés a rajta szereplő adatokkal jött létre és kifejezetten lemond arról a jogáról, hogy ezt a későbbiekben kifogásolja.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az egyedi előfizetői szerződés az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető (kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselője) neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye; számlázási címe; születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve; illetve cégjegyzék száma; kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei.
- a Szolgáltató neve, székhelye, cégjegyzékszám, központi ügyfélszolgálatának telefonszáma, a hibabejelentő valamennyi elérhetősége, internetes honlapjának elérhetősége, az ÁSZF elérhetősége.
- az előfizetői szolgáltatás, díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, ezek egyetemes szolgáltatás voltára vonatkozó tájékoztatás, az előfizetői hozzáférési pont helye, a szolgáltatás megkezdésének határideje, alapvető díjszabás, utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az ÁSZF-ben hol található, azzal, hogy e díjak az előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetési szerződésben tételesen fel lennének sorolva.
- a díjfizetés módja, a számla kibocsátás határideje
- a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke
- az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, határozott idejű szerződésnél a lejárat napja
- az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos nyilatkozatokra vonatkozóan.
- az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként megszabott összehatárokat vagy adatmennyiségeket, és az ezek túllépése esetén alkalmazható korlátozások feltételeit, az ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint az ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a minőségre, korlátozásra, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, a számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, ezek elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat
- üzleti előfizető esetén a jogszabálytól vagy az ÁSZF-től való eltéréseket és ennek az elfogadására vonatkozó kifejezett üzleti előfizetői nyilatkozatot.

2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése társszolgáltató vagy alvállalkozó igénybevételét igényli, úgy a szolgáltatás indítása a társszolgáltató teljesítményétől függően változhat. A társszolgáltató esetleges késedelméért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató egyedi megítélés alapján készízető kezességvállalási nyilatkozatot is kérhet. Ha az Előfizető nem tud készízető kezest rendelkezésre bocsájtani, akkor a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

A vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételének hálózati feltételei:

Szabványos UTP (Ethernet) csatlakozóval ellátott berendezés, amely szabványos TCP/IP kommunikációra képes valamint DHCP és PPPoE kliensként is tud működni.

A vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételének számítógépes alkatrész minimum feltételei:

Processzor: Intel Core 2 Duo, vagy ezzel azonos sebességű, más gyártó terméke

Memória: 2 GB

Adattároló: 120 GB merevlemez vagy szilárdtest meghajtó, merevlemez esetén legalább 7200-as percenkénti fordulatszámú

Videókártya: DirectX 9-et kezelő

A vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételének számítógépes program minimum feltételei Windows operációs rendszer esetén:

Operációs rendszer: Windows 7

Víruskereső és tűzfal: telefonos terméktámogatással rendelkező programok

Amennyiben az előfizető eszközei vagy szoftverei nem teljesítik a fenti követelményeket, akkor a szolgáltató az internet sebességével kapcsolatos hibabejelentések kivizsgálásakor a mellékletben részletezett különjárás (szerviz) díjat számítt fel.

A vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás földrajzi feltételei:

- Optikai rálátás a szolgáltató bázisállomásaira,
- A szolgáltatás helye a Szolgáltató bázisállomásának helye, vagy az Előfizető telephelye.

Amennyiben a végpont kiépítése aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a Szolgáltató részére, úgy a Szolgáltató megtagadhatja az előfizető csatlakoztatását. Ilyenkor a szerződést lehetetlenülés folytán megszűntnek kell tekinteni, melyért egyik fél sem felelős.

Amennyiben az Előfizető az internet szolgáltatást domain név regisztrációjával rendeli, úgy a szolgáltatás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti – a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő – jogviszony.

A Szolgáltató a Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel történő előfizetői szerződés megkötésére nem köteles. A Szolgáltató 18. életévét be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép, akkor az érintett Előfizető felé a régi Szolgáltató az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy felmondására vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató taggyűlése a Szolgáltató ügyvezetőjének a személyes felelőssége korlátozására felmentvényt adhat.

2.3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, vagy a felek egyedi előfizetői szerződésében foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

3. Az előfizető szolgáltatás tartalma

Az adatátvitelt biztosító szolgáltatás azonos vagy eltérő protokollt alkalmazó állomások (végberendezések) között történik. E szolgáltatási körön belül a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja az előfizetői részére:

- vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás 2,4 GHz frekvenciatartományban,
- vezeték nélküli internet-hozzáférés szolgáltatás 5,8 GHz frekvenciatartományban

Az Előfizetők az előfizetői oldalon elhelyezett végberendezésekkel a Szolgáltató adathálózatához csatlakoznak. A hazai internet szolgáltatók hálózatával a Szolgáltató adathálózatából kiindulva a Budapesti Internet Kicserélő Ponton (BIX) keresztül létesíthetnek kapcsolatot, ahol nemzetközi adatkapcsolatra is lehetőség van. A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató adathálózati központja, vagy az Előfizető telephelye. A csatorna kapacitás dedikált vagy átlagos lehet.

A szolgáltatás magába foglal legalább egy darab valami@extramail.hu POP3-as, IMAP-os és webes elérhetőségű e-mail címet, melynek elérhetősége a www.extramail.hu weboldalon található. A 3 hónapig legalább egyszeri e-mailküldésre vagy -fogadásra nem használt postafiókok megszüntetésre kerülhetnek, melyet a Szolgáltató időszakonként felülvizsgál.

A szolgáltató a kimenő e-mail-eket adott időtartam alatt darabszámban korlátozhatja, spamküldés szűrés céljából. A korlátozás nem gátolhatja a normál célú e-mail küldéseket.

A Szolgáltató az internet hozzáférés szolgáltatása mellé adott e-mail címekhez kapcsolódó tárhelyet biztosít az Előfizetőnek.

Amennyiben az Előfizetőnek „sajátnév.hu” domain névre van szüksége, akkor a Szolgáltató ezt kiegészítő díj megfizetése ellenében biztosítja, amelyet az Előfizető csak saját honlap és e-mail üzenetek tárolására használhat.

A Szolgáltató domain, e-mail és tárhely szolgáltatásának szerződési feltételeit nem a jelen ÁSZF szabályozza, arra a felek külön megállapodást kötnek. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az internet előfizetői szerződés felmondása esetén a Szolgáltató ezen szolgáltatását – a felmondás napjától számítva – listaáron kiszámlázza.

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez és igénybe vételéhez saját eszközöket és végberendezéseket használ, melyek a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik.

A szolgáltatás az alábbi földrajzi területeken vehető igénybe:

Irányítószám	Település neve
2473	Vál
2472	Kajászó
8088	Tabajd
2471	Baracska
2463	Tordas
2464	Gyúró
1161	Budapest XVI.
1162	Budapest XVI.
1163	Budapest XVI.
1164	Budapest XVI.
1165	Budapest XVI.

A fenti területeken a szolgáltatás nem egyetemes.

3.1. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja az előfizetői oldalon lévő végponti berendezés UTP (ethernet) kimenete. Irodai wi-fi opció igénybevétele esetén a szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató végberendezésében elhelyezett vezeték nélküli hálózati kártya antenna kimenete.

Az előfizetői végponttól a Szolgáltató adathálózatának elérését lehetővé tevő hálózati szakaszt a Szolgáltató biztosítja.

Az Előfizető által a szolgáltatás igénybevételéhez használt saját eszközeire vonatkozóan a Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a jogszabályban meghatározott 15-90 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban	30 nap
a hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak teljesítendő határideje órában kifejezve	72 óra
a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje napokban kifejezve	30 nap
a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve	95%
a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]
Garantált le/feltöltési sebesség a 30/10 Mbit/s sávszélességű Extra díjcsomaghoz, mely a szolgáltatás idejének 80%-ában elérhető	10 / 2

Vezeték nélküli internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizető csomagjához tartozó le- és feltöltési maximális sávszélességet csak a http protokollon átmenő csomagok esetén biztosítja. Továbbá, a feltöltési sebesség a letöltési sebesség negyede.

A Szolgáltató törekszik a maximális biztonságvédelemre mind saját eszközeinek, mind az előfizetői oldalon található berendezések és adatainak védelme érdekében, ezért a szolgáltatás nyújtásakor meghatározott portok korlátozásra kerülhetnek.

4.2. Forgalmérés, extrém használat

A Szolgáltató az Előfizető által letöltött adatmennyiséget folyamatosan méri, valamint naponta és havonta összegzi. Forgalmkorlátos csomag esetén a Szolgáltató az utolsó 30 napon mért forgalmat veszi figyelembe. Az Előfizető a forgalmi adatairól a Szolgáltató honlapján lévő ügyfélkapun keresztül tájékoztatást kaphat.

Az adatforgalmi korlát 80 %-ának elérését követően a Szolgáltató az Előfizető e-mail címére vagy sms-ben küldött értesítéssel figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

Az adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató ugyancsak e-mail vagy sms üzenetben értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve ennek költségeit is.

Extrém internethasználatnak minősül az, amikor az Előfizető havi adatforgalma meghaladja a szolgáltatási csomaghoz tartozó kitöltési tényezőt, amely az egy hónap alatt maximálisan letölthető adatmennyiség 1/8-ad része. Az extrém internethasználat jogkövetkezményeit az 5. pont tartalmazza.

A Szolgáltató törekszik a maximális biztonságvédelemre mind saját eszközeinek, mind az előfizetői oldalon található berendezések és adatainak védelme érdekében, ezért a szolgáltatás nyújtásakor meghatározott portok korlátozásra kerülhetnek.

4.3. A szolgáltatás megfelelése

A Szolgáltató garantálja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás működőképes, és vállalja, hogy a szolgáltatást az előfizetői jogviszony fennállása alatt megfelelő minőségben nyújtja.

A vezeték nélküli szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői végpontról, ahonnan fizikai rálátás létesíthető a Szolgáltató adathálózatához. A Szolgáltató vagy társszolgáltatója saját készülék segítségével mutatják be a szolgáltatás üzemképességét az előfizetői oldalon. Az előfizetői szolgáltatás a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás-hozzáférési ponton az Előfizető által csatlakoztatott végberendezésen keresztül a nap 24 órájában, az év minden napján igénybe vehető.

A szolgáltatás hibás teljesítésének esetei:

- ha a Szolgáltató az Előfizető tudta nélkül elviszi a szolgáltatáshoz szükséges eszközöket,
- ha a nem tervezett leállás meghaladja az 5 napot egybefüggően, vagy összesen az éves rendelkezésre állást évente,
- a Szolgáltató rendszerén belüli fejlesztési idő (tervezett leállás) meghaladja a 2 napot egybefüggően vagy összesen 5 napot évente,
- a szolgáltatás sebessége tartósan (4 órán keresztül) a maximális sávszélesség 25%-a alá esik (garantált sávszélesség).

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- az Előfizető saját eszközeinek meghibásodása,
- a karbantartás ideje alatti szolgáltatás kimaradás.

A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősséget az Előfizető azon veszteségeiért vagy bármiféle káráért, melyek a szolgáltatások kimaradásával állnak összefüggésben.

4.4. Az előfizetői végberendezés alapvető követelményei

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

- a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül,
- az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek.

A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra,
- ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
- a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére,
- a visszaélések megakadályozására,
- a készenléti, illetve a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre,
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

4.5. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközökkel veheti igénybe a szolgáltatást, melyek a következők:

- antenna,
- rádiófrekvenciás kábel,
- router,
- UTP kábel,
- Ethernet csatlakozóval rendelkező végberendezés

Az Előfizető számítógépében keletkezett károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges antenna és egyéb tartószerkezetek kiépítése és ennek építési és anyagköltsége az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató ezeket a berendezéseket térítés ellenében beszerzi, és felszereli.

A Szolgáltató csak a hálózatra csatlakoztatott első számítógép összekötéséhez biztosítja az UTP kábelt legfeljebb 20 m hosszúságig. Az ezen felül csatlakoztatott gépekhez felhasznált további kábeleket, a kábelezés munkadíját, valamint a szükséges eszközöket (pl. switch, wifi router) a Szolgáltató a mindenkorai árlistájában szereplő díjazás szerint számlázza.

Az Előfizető hozzájárul az ingatlana tetőszerkezetére, antennarúdra vagy –szerkezetre történő végberendezések felszereléséhez, a munkaterületet a Szolgáltató részére biztosítja. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató olyan berendezéseket is elhelyezzen, amelyek a tartalék-, vagy továbbszolgáltatás célját szolgálják.

4.6. Saját eszközök karbantartása, tápellátás biztosítása

Az Előfizető végberendezése kizárólag akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti a 4.4. pontban meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfeleléségi jelöléssel.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az előfizetői szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető által biztosított berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

Az Előfizető kifejezetten elfogadja azt, hogy a szolgáltatás üzembe helyezése és vizsgálata során a Szolgáltató a saját berendezésein keresztül mutatja be a szolgáltatás működését.

Az Előfizető előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

A szolgáltatás szüneteltetése minden évben egyszer kérhető, és annak időtartama nem haladhatja meg egybefüggően a 6 hónapot. A szüneteltetés időtartama a hűségnyilatkozatban vállalt időbe nem számít bele. Az Előfizető a szüneteltetést írásban kérheti a Szolgáltatótól, annak kezdő és utolsó napjának megjelölésével. Szüneteltetés csak naptári hónap kezdettel és végződéssel kérhető. Szüneteltetés esetén a Szolgáltató a havi előfizetési díj 1/3 összegét számlázza. A visszakapcsolásért az ÁSZF mellékletében írt visszakapcsolási díjat kell fizetni.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére, ha a szünetelésre az Előfizető 15 nappal előtte történő előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor. A szünetelés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást törvénytelen célra használja, illetve jogszabálysértő – pl. szerzői jogot, üzleti titkot sértő pornográf, obszcén stb. - tartalmakat visz át a szolgáltatáson keresztül, vagy tiltott műveleteket – pl. adatfeltörés, szerverekre betörés, hamis vagy kéretlen levelek küldése stb. – végez és ezt a Szolgáltató észleli, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal szüneteltetni és erről az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben az Előfizető a kifogásolt célt, vagy tevékenységet megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja visszakapcsolási díj fizetése ellenében, melynek összegét a jelen ÁSZF díjmelléklete tartalmazza. Az Előfizető törvénytelen tevékenységéért a Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás ezen okból történő szüneteltetése a teljes időszak alatt díjköteles.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése, vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben az Előfizető olyan végberendezést használ, amely nem rendelkezik megfelelőség-tanúsítvánnyal, vagy olyan interfésszel rendelkező végberendezést használ, amely akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, továbbá ha a szolgáltatást engedély nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja – a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal korlátozni.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, melynek megfizetésére nem adott vagyoni biztosítékot, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást mindaddig korlátozni, amíg a számla kifizetésre nem kerül.

Amennyiben az Előfizetőnél a 4.2. pontban írt extrém internethasználat történik, a Szolgáltató jogosult az előfizetett csomagjában meghatározott maximális letöltési sebességet a negyedére csökkenteni, melyről egyidejűleg értesíti az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizetőnél az első értesítést követő 1 hét után az extrém internet használat továbbra is fennáll, a Szolgáltató ismét értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető a második értesítés után 1 héttel sem szünteti meg az extrém internet használatot, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás azonnali hatályú felmondására, és a határozott idejű szerződésből hátralévő időszakokra vonatkozó díjnak, mint kötbérnek az egy összegben történő kiszámlázására.

A szolgáltatás korlátozásáról a Szolgáltató egyidejűleg értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, a Szolgáltató az erről történt hitelt érdemlő tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozással kapcsolatos visszakapcsolás díjköteles, melynek összegét a jelen ÁSZF díjmelléklete tartalmazza, és amelyet a visszakapcsolást követő számla tartalmaz. A Szolgáltató a korlátozás idejére a szolgáltatással arányos díjat számít fel.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134.§(7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A felfüggesztés időszaka díjmentes. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztésének okai továbbra is fennállnak, a Szolgáltató a felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató kizárólag telefonos és online technikai-, adminisztratív-, panasz- és hibabejelentő ügyfélszolgálatot működtet, személyes ügyfélszolgálat sem a székhelyén sem más telephelyen nincsen és más kommunikációs csatornát sem tart fent (pl. sms, e-mail, stb).

Az ügyfélszolgálaton igénybe vehető szolgáltatások:

- hibabejelentés,
- panaszok, reklamációk bejelentése,
- szolgáltatással kapcsolatos egyéb bejelentések,
- tájékoztató a vezeték nélküli internet szolgáltatásról.

Telefonon történő időpont egyeztetés után lehetősége van az Előfizetőnek személyes találkozót kérni.

A hibabejelentések nyilvántartásba vétele a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben, vagy az online ügyfélszolgálaton folyamatosan történik. A hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket a Szolgáltató visszakövethető módon, hangfelvétellel, illetve elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi, ami az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét vagy eredménytelenségét – ez utóbbi esetben annak okát.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül köteles kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával 8 és 20 óra között);
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem kell értesítést küldeni, ha a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett olyan valós hibákat ingyenesen kijavítani, amelyek az érdekkörébe tartoznak. A nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba esetén a helyszíni kiszállás költségét, továbbá az Előfizető megrendelésére történő hibajavítás díját és költségét az Előfizető köteles megfizetni, melynek összegét a jelen ÁSZF díjmelléklete tartalmazza.

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát. Ebbe nem számít bele, ha a hiba kijavításához harmadik személy hozzájárulása szükséges, az ennek beszerzéséig terjedő időszak.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárításáról 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. Ezen értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot 1 évig köteles megőrizni.

Amennyiben az Előfizető olyan módon jelenti be a hibát, melyet ezen ÁSZF nem részletez (pl. e-mail, sms, mms, szerelő felhívása), akkor kifejezetten tudomásul veszi az alábbiakat:

- amennyiben a Szolgáltató nem jelzi vissza, hogy a bejelentést megkapta, akkor az Előfizető nem jelentette be a hibát
- mivel a szolgáltató a fenti csatornákon sem hívásrögzítést, sem semmilyen más elektronikus rögzítést nem tud vagy nem alkalmaz, ezért az ezen a csatornán eljuttatott információban torzulások vagy információvesztések lehetnek, melyért minden felelősség az Előfizető terhel
- Előfizető tudomásul veszi, hogy ez a bejelentés különjárás díjat von maga után, melynek összegét az ÁSZF melléklet tartalmaz

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az előfizetői szerződésben vállalt határidőben nem kezdi meg, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15 része; belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj 1/30 részének 8-szorosa.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni.

Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató 4.1. pontban vállalt kötelezettsége hibás teljesítése esetén az Előfizető részére arányos díj visszatérítés jár, melyet a következő havi számláján ír jóvá a Szolgáltató.

A Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek vetítési alapja a hibabejelentés hónapjára vonatkozó havi előfizetési díj egy napra vetített összege. A kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítési kötelezettség megszegése esetén, négyszerese, ha a hiba miatt szolgáltatás csak korlátozottan volt igénybe vehető és nyolcszorosa, ha a hiba miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata

Az ügyfélszolgálatra bejelentett panaszokat a Szolgáltató azonosító számmal, hangfelvétel útján vagy elektronikusan rögzíti, és azonnal megvizsgálja. Ha erre nincs lehetőség, akkor a panaszról jegyzőkönyvet készít, melynek egy példányát az érdemi válaszával együtt 30 napon belül megküldi az Előfizetőnek.

A telefonon vagy elektronikus úton bejelentett panasszal kapcsolatos jegyzőkönyvet és választ 1 évig, az írásbeli panasszal kapcsolatos jegyzőkönyvet és választ 5 évig őrzi meg a Szolgáltató.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek kiszolgálási ideje

A Szolgáltató ügyfélszolgálatát az 1. pontban található helyen és időben érhető el. A telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartási időn belül bármikor igénybe vehető. Az ügyfélszolgálat az összes hívás 75 %-ában 60 másodpercen belül megtörténik.

Az ügyfélszolgálatnak nem feladata az oktatás, helyszíni installálás illetve hibaelhárítás, az Előfizető gépének alkalmassá tétele a szolgáltatás fogadásra. E szolgáltatásokat a Szolgáltató a mindenkori szolgáltatási árának megfelelően végzi.

Az online ügyfélszolgálat a Szolgáltató internetes honlapján a „ügyfélkapu” menüponton keresztül érhető el folyamatosan.

Amennyiben az Előfizető szerződésszegést követ el, pl. lejárt határidejű számlatartozása van, akkor a Szolgáltató jogosult megtagadni a hiba kijavítását a szerződésszegés megszűnéséig. A szerződésszegés megszűnéséig eltelt időszak a Szolgáltató részéről nem minősül hibás teljesítésnek, így ezen időszak alatt is jogosult a teljes havidíj és egyéb költségek kiszámlázására.

Az Előfizető a befizetéseit és aktuális folyószámla egyenlegét az ügyfélkapun bármikor nyomon követheti.

6.5. Tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem üzemeltet.

6.6. A szolgáltatással összefüggő jogviták rendezése

Az Előfizető, a fentiek szerinti panaszának elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1133 Budapest, Visegrádi u. 106., levélcím: 1376 Bp. Pf.997., tel.: +36-1-468-0500) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén az Előfizető a Pest Megyei Békéltető Testülethez (1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240., levélcím: 1364 Bp. Pf. 81., tel: +36-1-269-0703) illetve a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1135 Budapest, Lehel u. 43-47., levélcím: 1365 Bp. Pf. 270., tel.: +36-1-236-3900) vagy a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Pesti Központi Kerületi Bírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25., levélcím: 1887 Bp. Pf. 28., tel.: +36-1-354-6000) is fordulhat.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdések rendezésére a szerződő felek elsődlegesen megegyezés útján kísérik meg. Amennyiben az Előfizetővel szemben bírósági eljárásra kerül sor, akkor a felek a Budapest II. és III. kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

Amennyiben az Előfizető olyan panasszal fordul bármilyen hatósághoz, amivel kapcsolatban a Szolgáltatónál még nem tett bejelentést, vagy a Szolgáltatóhoz többször jelenti be ugyanazt a panaszt ugyanabból a problémából kifolyólag, akkor ezt a Szolgáltató a fentiekől eltérően különleges eljárásként jogosult kezelni és ezekben az esetekben a Szolgáltatót külön eljárási díj illeti meg a jelen ÁSZF díjmellékletében írtak szerint. A díjszámítás alapja a mellékeltben található „szerviz félóradíj”, és minden egyes tevékenység, amelyet a Szolgáltató végez külön kezelendő, és azt jogosult az Előfizetőnek azonnal kiszámlázni.

A vitás kérdések rendezésének eljárása nem befolyásolja a szolgáltatás nyújtásának normál ügymenetét, azaz ha az Előfizetőnek lejárt számlatartozása van, akkor a szolgáltató az ebben az esetben alkalmazandó ÁSZF pont szerint fog eljárni.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

A szolgáltatással kapcsolatos mindenkor aktuális díjakat, a díjsomagokat, a kedvezményeket stb. a Szolgáltató az internetes honlapján a jelen ÁSZF díjmellékletében teszi közzé.

A Szolgáltató egyszeri vagy havi részletfizetéses bekötési vagy eszközbérlési, és időszakos internet szolgáltatási díjat számláz.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződés tekintetében az egyoldalú árváltoztatásra évente egyszer:

- a hálózat műszaki korszerűsítése
- a szolgáltatás nyújtásához szükséges beszerzési árak változása (havidíjak illetve egyszeri díjak, pl. eszközök ára)
- a szolgáltatás nyújtásához szükséges létesítmények fenntartási díjának változása
- a szolgáltatás nyújtásához és fenntartásához szükséges energiák árának változása (elektromos energia, üzemanyag, stb.)
- bármilyen olyan törvényi változás, amely befolyásolja a szolgáltatás eladási árát, illetve a Szolgáltató gazdálkodását (pl. frekvenciahasználati díjak, stb., kivéve az adó- és illetékfizetési kötelezettséget)

- a szolgáltatás bármilyen paraméterének, illetve ennek díjának megváltozása (hazai és nemzetközi sáv szélességek, rendelkezésre állások, IP címek, kitöltési tényezők, stb.)
- a KSH által a megelőző naptári évre kiadott tényleges fogyasztói árszínvonal mértékével megegyezően.

Amennyiben a Szolgáltató új, kedvezményes árakat alkalmaz, úgy azok nem vonatkoznak a korábban megkötött, még nem lejárt határozott idejű szerződésekre, azok a szerződés kötések rögzített áron kerülnek kiszámlázásra. A szerződés lejártakor az Előfizetőnek lehetősége van a kedvezményes áron történő szolgáltatás igénybevételére.

Az egyszeri bekötési díj kiszámlázására a Szolgáltató a szerződés megkötése után azonnal jogosult. Ha a Szolgáltató a bekötési díjra részletfizetési kedvezményt ad, akkor az első részlet számlázására a szerződés megkötése után azonnal jogosult. A Szolgáltató az Előfizető tulajdonában lévő eszközök, berendezések telepítését és az antennatelepítéseket, – áthelyezéseket külön díjazás ellenében végzi, melynek mindenkor aktuális árát internetes oldalán közzéteszi.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető nem megfelelő bankszámlaszámra teljesít, és ez a bankszámlaszám a Szolgáltató társvállalataihoz tartozik, akkor a Szolgáltató az Előfizető értesítése nélkül – azonban az Előfizető kifejezett hozzájárulásával – az Előfizetői számlái között technikai átvezetést végezzen, külön eljárási díj ellenében.

A szolgáltatás folyamatos teljesítésű jogállása miatt a Szolgáltató a számlákat azok lejáratú időrendi sorrendjében egyenlíti ki, a legkorábbi lejáratúval kezdve, függetlenül attól, hogy az Előfizető milyen számlaszámot írt az átutalási megbízásban. Az Előfizető a számlaegyenlegéről az ügyfélszolgálatán keresztül tájékozódhat. Ha az Előfizető valamelyik számla tartalmával vagy annak kiegyenlítésével nem ért egyet, akkor azt jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint kell megreklamálnia.

Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató több társvállalatánál is vannak nyitott számlái, azok sorba állítását a Szolgáltató szintén teljesítési határidő szerinti rendezéssel, összevontan kezeli, melyhez az Előfizető kifejezetten hozzájárul.

Mivel a Szolgáltató a társvállalatai követeléseit összevontan kezeli, ezért bármely vállalatnál lévő lejárt követelés miatt a Szolgáltató bármely szolgáltatását korlátozhatja.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnésével a folyamatban lévő, de még ki nem számlázott követelésekért jelen ÁSZF-ben szabályozott módon köteles a továbbiakban is helytállni, pl. leszerelési díj, fizetési felszólítások díjai, jogi és behajtási díjak, stb.

Ha az Előfizető a kiállított számlát a fizetési határidőig nem reklamálja meg, akkor azt elfogadottnak kell tekinteni, és köteles annak kiegyenlítésére.

A szolgáltatással, számlázással és számlatartozással kapcsolatos elévülési idő 1 év.

7.1. A számlázás módja, ideje

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben szereplő havi díjat időszakonként előre, míg az egyéb díjakat a felmerülésüket követő számlában utólag számlázza le az Előfizetőnek.

A Szolgáltató minden megkezdett hónapot teljes egészében kiszámláz.

7.1.1. Hagyományos, papír alapú számla

Amennyiben az Előfizető másképp nem rendelkezik, akkor minden számláját a Szolgáltató a postacímére papír alapon postázza.

A Szolgáltató a számla első példányának postázását térítésmentesen biztosítja. Amennyiben az Előfizető ezt jelzi, a díjmellékletben írt térítés ellenében számlamásolat készítésére van lehetőség. A Szolgáltató a számlákat és a számla másolatokat egyszerű levélküldeményként adja fel.

7.1.2. Elektronikus számla

A számlákat a Szolgáltató elektronikusan készíti, és elektronikusan tartja nyilván. Amennyiben az Előfizető elektronikus számlát kér, akkor a díjmelléklet szerinti kedvezmény illeti meg. Ebben az esetben azonban a Szolgáltató nem nyomtatja ki és nem is postázza el a számlákat, hanem azokat elektronikus levél csatolmányaként az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg. Az elektronikus számlákhoz történő hozzáférést a Szolgáltató az Előfizető részére a szolgáltató honlapján található ügyfélkapun keresztül a szerződés végéig biztosítja. Az elektronikusan készített számlákról is kérhető papír alapú másolat a díjmellékletben írt térítés ellenében.

Amennyiben az Előfizető olyan díjcsomagot választ, melyhez elektronikus fizetési mód tartozik, akkor az ő kötelessége gondoskodni arról, hogy az ehhez szükséges informatika háttér a rendelkezésére álljon, azaz internet hozzáférés, e-mail postafiók, számítógép, operációs rendszer és böngészőprogram, mely alkalmas web oldalak megtekintésére, valamint az elektronikus számla megjelenítéséhez és tárolásához szükséges program.

7.1.3. A számla ideje, fizetési határidő

A Szolgáltató a számlát a tárgyó előtti hónap 15. napján (amennyiben ez munkaszüneti napra esik, akkor a következő munkanapon) küldi el elektronikusan, illetve adja postára. Amennyiben a számla nem érkezik meg 8 napon belül, akkor azt az Előfizetőnek a Szolgáltató felé jeleznie kell. Mivel a számlákat a Szolgáltató rendszeresen küldi ki, ezért az annak meg nem érkezése miatti fizetési késedelmet a Szolgáltató nem tudja elfogadni. A fizetési határidő a tárgyó első napja.

A számla egyedi átutalással történő kiegyenlítése esetén kérjük, hogy a megjelölt fizetési határidő előtt minimum 1 munkanappal, egyéb kiegyenlítés (csekkes, bankkártyás) esetén kérjük, hogy a megjelölt fizetési határidő előtt minimum 2 munkanappal indítsa el a számla rendezését. Erre azért van szükség, hogy a kiegyenlítendő összeg a számlán feltüntetett fizetési határidőre biztosan megérkezzen. A késve érkező befizetések után a Szolgáltató napi késedelmi kamatot számít fel, mely a következő számlán érvényesít.

7.1.4. Előre fizetési kedvezmény

Amennyiben az Előfizetőnek a kiszámlázott hónapot megelőző hónap 25-ig nincs számlatartozása – beleértve a következő havi díjat is, – akkor az Előfizetőt előre fizetési kedvezmény illeti meg. A kedvezmény mértékét a mindenkori árlista tartalmazza, mely automatikusan jóváírásra kerül a következő számlában. A kedvezmény csak ahhoz a csomaghoz érhető el, amelyikhez azt a Szolgáltató kifejezetten meghirdette.

7.1.5. Elektronikus kapcsolattartási kedvezmény

Amennyiben az Előfizető egy teljes naptári éven keresztül nem használja a telefonos ügyfélszolgálatot csak abban az esetben, amikor hibát jelent be, és az a hiba ténylegesen a Szolgáltató eszközeiben keletkezett, akkor az Előfizetőt a díjmelléklet szerinti elektronikus kapcsolattartási kedvezmény illeti meg. Az elektronikus kapcsolattartási kedvezményt a Szolgáltató naptári évenként, utólag, egy összegben írja jóvá a február havi számlában.

7.2. Fizetési módok, késedelmes fizetés

A fizetés csekken vagy átutalással történhet. Átutalásos fizetésnél az Előfizetőt a díjmellékletben írt kedvezmény illeti meg. Az ezektől eltérő fizetési módok alkalmazásakor – pl. belföldi pénzesutalvány (rózsaszín csekk), bankpénztári befizetés, bankkártyás fizetés, stb. – a Szolgáltató jogosult eljárási díjat felszámolni, a díjmellékletben írtak szerint.

Az Előfizető tudomással bír arról, hogy a posta a csekkes feladást általában a befizetéstől számított 3. munkanapon írja jóvá a Szolgáltató számláján, de ez esetenként több is lehet.

Amennyiben a számla ellenértéke nem érkezik meg határidőben a Szolgáltató számlájára, akkor erről értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető ilyen értesítést kap, és a számlát már kiegyenlítette, akkor az ezt igazoló bizonylat másolatát el kell küldenie a Szolgáltató honlapján található online ügyfélszolgálaton keresztül. E bizonylat másolatának beérkezése azonban csak tájékoztató jellegű, mert a számla azon a napon tekintendő kiegyenlítettnek, amikor annak összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni, melynek mértéke megegyezik a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével.

Ha az Előfizető fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult fizetési felszólításokat küldeni az alábbiak szerint:

- A fizetési felszólítás formája lehet írásban: postai úton, e-mail-ben vagy sms-ben a Szolgáltató választása alapján, a díjmelléklet szerinti külön felszámítandó díj ellenében.
- A felszólítás az esedékesség napját követő 3. naptól számítva egészen a teljes tartozás kifizetéséig küldhető, de nem gyakrabban, mint 7 naptári nap.

Amennyiben a szerződés időközben tartozás vagy bármi más miatt felmondásra kerül, a Szolgáltató továbbra is jogosult fenti eljárás folytatására, és az Előfizető köteles annak megtérítésére.

A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a ki nem fizetett számlák behajtása érdekében küldött fizetési felszólítások és az igénybevett jogi képviselő illetve hatóságok közreműködésének minden díját és költségét, melyek mértékét a díjmellékletben tételesen közzétesz.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. A Szolgáltató általi kártérítés

A 4.3. pontban ismertetett hibás teljesítés esetén az Előfizető időarányos havidíj visszatérítésre jogosult, mely a következő havi számlában automatikusan jóváírásra kerül.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető vagyonában okozott közvetlen kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem.

Az Előfizető a kártérítési igényét kizárólag írásban, 1 éven belül érvényesítheti, azt térítvényes ajánlott levél útján nyújthatja be, melyet a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a panaszok elbírálására és intézésére vonatkozó rendelkezések alapján kezel.

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az előfizetői szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta,
- a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta,

- a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta,
- a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta,
- a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

A Szolgáltató nem felel az elháríthatatlan külső ok miatt bekövetkező szerződésszegésért (vis maior). Vis maiornak minősülnek a felek által előre nem látott és nem befolyásolható olyan körülmények, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatót a megfelelő teljesítésben, különösen:

- tűz, árvíz, belvíz, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó, villámcsapás (beleértve a Szolgáltató tulajdonában lévő, de az Előfizetőhöz kihelyezett eszközökben bekövetkező tűz és elemi kárt is),
- háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázs-cselekmények, robbantás,
- sztrájkok,
- áramkimaradás.

7.3.2. Az Előfizető általi kártérítés, kötbér fizetési kötelezettség

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szerződést lejárat előtt nem szünteti meg és erre tekintettel a Szolgáltató kedvezményeket biztosított a részére, azonban az Előfizető e kötelezettségét megszegi, akkor köteles a részére adott kedvezmény teljes összegét, valamint a leszerelési díjat a szerződés megszűnésekor egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni.

A Szolgáltató által nyújtott vezeték nélküli internet szolgáltatásnak az Előfizető által harmadik fél részére történő továbbértékesítése vagy átadása esetén az Előfizető a havi előfizetési díjának hatszoros összegével megegyező mértékű kötbért köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a szerződés megszűnésekor a Szolgáltató tulajdonát képező berendezések leszerelését a jelen ÁSZF-ben írt kötelezettsége ellenére nem kezdeményezi, illetve 15 napon belül nem biztosítja, vagy ezek a berendezések részben vagy egészben nincsenek meg, a Szolgáltató 100 000 Ft, azaz egyszázezer forint kötbér megfizetésére tarthat igényt.

7.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér, annak mértéke és megfizetésének módja

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének eseteit, annak mértékét a jelen ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza. A Szolgáltató jogosult az általa fizetendő kötbér összegét az Előfizető által fizetendő előfizetési és egyéb díjakba beszámítani, a számviteli jogszabályok előírásainak megfelelően.

8. A szünetmentes szolgáltató-váltással kapcsolatos eljárás

A Szolgáltató csak saját rendszeréhez biztosít hozzáférést.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre szóló lehet. A felek között a szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésen szereplő időszakra jön létre. A szerződéses kötelezettségek a szerződés aláírásának napjától kezdődnek.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. Erről az időpontról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt az utolsó számla megküldésével egyidejűleg előzetesen értesíteni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

Az Előfizető azonosítása a Szolgáltató által biztosított DHCP vagy PPPoE protokoll alapján történik. A Szolgáltató az ezen információk mindenkori ellenőrzésére és módosítására való jogát fenntartja.

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény XVII. fejezetében foglalt rendelkezések,
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv.
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012.(I.24.) NMHH rendelet.

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az előfizetői szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésből származó díjak számlázása céljából kezelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos természetes személyazonosító adatokat, lakcímet, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató továbbá a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek ehhez technikailag elengedhetetlenül szükségesek.

A személyes adatok kezelésére csak akkor kerül sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a fenti célok teljesüléséhez feltétlenül szükséges, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos adatokat bármely, a fentiekől eltérő célból (pl. hirdetés, piackutatás stb.) csak a cél előzetes meghatározása mellett és az Előfizető hozzájárulása alapján kezelhet, de ebben az esetben is folyamatosan biztosítja, hogy az Előfizető ezt az adatkezelést megtilthassa. Ezek az adatok nem kapcsolhatóak össze az Előfizető azonosító adataival és az ő hozzájárulása nélkül nem adhatóak át harmadik személyek számára. Az itt írt célból kezelt adatokat haladéktalanul törölni kell, ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az Előfizető így rendelkezik.

A fenti első három bekezdésben írt célból kezelt adatokat haladéktalanul törölni kell a szerződés létrejöttének elmaradását, a szerződés megszűnését, valamint a számlázást követően.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára annak megismerhetőségét, hogy mely adatkezelési célokból mely adatfajtáit kezeli.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. tv. (Eht.) 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 157. §. szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni. Ebből a célból csak az Előfizető személyes adatait, a szerződés tárgyát képező szolgáltatást és az Előfizetőnek az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjára, eseteire és határidejére vonatkozó nyilatkozatát lehet átadni.

Az Előfizető adatai a feltételek fennállása esetén is csak akkor adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha:

- számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta, vagy
- számlatartozás miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, vagy az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy arra törekszik, így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.

A Szolgáltató az adatátadás megtörténtéről az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai – az Egyedi Előfizetői Szerződésen feltüntetettek szerint – szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, azt az Előfizető megtilthatja.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető e-mail címét személyes adatként titkosan kezeli, nemfizetés esetén azonban esetleges behajtási eljárás érdekében jogosult azt harmadik személy számára átadni. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

10.2. Adatbiztonsági szabályok, az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak.

A jelszó megváltoztatására díjmentesen a Szolgáltató honlapján az ügyfélkapun keresztül van lehetősége az Előfizetőnek.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt programfájlban is eljuthatnak az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfájl, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében tűzfal és vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségének rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek, azt megváltoztatják) valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltató az Előfizető fényképes személyi okmányairól az Előfizető írásos hozzájárulása mellett másolatot készíthet. Az okmányok tartalma személyes adatnak minősül, azt a Szolgáltató harmadik fél részére csak a jelen ÁSZF-ben meghatározott célok és feltételek esetén adhatja át. A Szolgáltató az Előfizetőtől betekintést kérhet egyéb közműszámláiba, illetve azok kiegyenlítéséről tájékoztatást kérhet, valamint ezekről másolatot készíthet. Ennek célja az, hogy a Szolgáltató az Előfizető fizetési hajlandóságáról és képességéről meggyőződhessen. Amennyiben az Előfizető a fentieknek nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell a Szolgáltató által végezhető adatkezelésről; arról, hogy ezeket mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatónak lehet átadni és ezek milyen döntéseket hozhatnak; milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek; a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről; továbbá mindezen körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az adatkezelés céljának megszűnése, időtartamának lejárta esetén az Előfizető kezelt személyes adatait a Szolgáltató haladéktalanul törölni köteles.

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

Az Előfizető a jogszabályokban illetve a jelen ÁSZF-ben részletezett mindazokat a külön nyilatkozatait, melyek megtétele a szerződés létrejöttével, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban szükséges, kizárólag írásban, az előfizetői szerződés megkötésekor teszi meg. Ezen nyilatkozatait kizárólag írásban, tértivevényes levél útján módosíthatja, illetve vonhatja vissza. A módosításra vagy visszavonásra vonatkozó nyilatkozat a levélnek a tértivevényen feltüntetett, a Szolgáltató által történt átvételét napot követő első munkanapon lép hatályba.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetési szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot kifejezett magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel marad hatályban.

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai

A Szolgáltató az ÁSZF és az egyedi előfizetési szerződés módosításának jogát fenntartja, melyet annak hatálybalépését megelőzően 30 napos határidővel a honlapján meghirdetni köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben módosíthatja:

- a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés esetén;
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás esetén;
- ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg
- naptári évenként egyszer a határozatlan idejű szerződés tekintetében a díjak a KSH által megadott előző évi fogyasztói árindex mértékével megegyező mértékben megemelhetők.

A határozott idejű szerződést a Szolgáltató nem jogosult egyoldalúan módosítani, ha a jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Lényeges módosításnak minősül az alapvető díjszabásra, a szerződés tartamára és megszűnésének jogkövetkezményeire illetve a minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalúan módosítja az ÁSZF-et, akkor a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal köteles az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről, jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Az értesítés tartalmazza, hogy az ÁSZF mely feltételei módosultak; a módosítások lényegének rövid leírását és hatálybalépésük időpontját, a közzétett ÁSZF elérhetőségét, a módosított díjat illetve a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét és a változás összegét – díjcsomag esetén szolgáltatásonként elkülönítve; az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Amennyiben csak az ügyfélszolgálat elérhetősége változik, akkor külön értesítést küldeni nem kell, a Szolgáltató az internetes honlapján adja meg a tájékoztatást.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezést tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kedvezményeket nem érinti.

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai

Az Előfizetőnek lehetősége van a szerződésben rögzített sáv szélességű csomagot módosítani. Ez a módosítás csak a szerződésben lévő csomagnál nagyobb lehet. A módosított csomagot lefelé módosítani a későbbiekben nem lehet. Amennyiben az Előfizető hűség szerződése hamarabb lejár, mint a csomag módosításának napja plusz egy év, akkor a hűségnyilatkozat automatikusan meghosszabbodik a módosítás napjától számított egy évre.

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a hűségnyilatkozaton belül csomagot váltson, amennyiben a szolgáltató kedvezőbb csomaggal jelenik meg a piacon, azonban ez a csomag nem lehet kisebb, mint az Előfizető már meglévő csomagja. Amennyiben az új csomag hűségnyilatkozata rövidebb ideig tart, mint az eredeti csomag hűségnyilatkozata, akkor az új csomag hűségnyilatkozata automatikusan az eredeti csomag hűségnyilatkozatára változik.

Az Előfizető az internet szolgáltatása mellé megnövelt forgalmi keretet is igényelhet kiegészítésként. A megnövelt forgalmi keret megrendelése és lemondására az Előfizetőnek bármikor lehetősége van. A megrendelést és lemondást kizárólag papír alapon, eredeti aláírással lehet megtenni, a szerződésen, vagy az erre rendszeresített, és a honlapról letölthető nyomtatványon.

A megnövelt forgalmi keret használata havidíj köteles, melynek árát a mindenkori árlista tartalmazza. Amennyiben az ár feltüntetésénél százalékos érték van megadva, akkor annak értelmezése: a kedvezményeket nem tartalmazó alaphavidíj adott százaléka.

Az Előfizetőnek az internet szolgáltatása mellé lehetősége van megnövelt feltöltési sávszélesség igénybevételére. A megnövelt sávszélességet megrendelésére és lemondására az Előfizetőnek bármikor lehetősége van. A megrendelést és lemondást kizárólag papír alapon, eredeti aláírással lehet megtenni, a szerződésen, vagy az erre rendszeresített, és a honlapról letölthető nyomtatványon.

A megnövelt sebesség használata havidíj köteles, melynek árát a mindenkori árlista tartalmazza. Amennyiben az ár feltüntetésénél százalékos érték van megadva, akkor annak értelmezése: a kedvezményeket nem tartalmazó alaphavidíj adott százaléka.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges berendezések helye nem változik, azonban az Előfizető megváltozik (névénél, családi állapotának, ingatlan bérletének, vagy egyéb esemény miatt bekövetkezett változás), akkor ezt a szolgáltató adminisztratív átírásnak hívja. A Szolgáltató az adminisztratív átírást az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon, vagy egy új előfizetői szerződés keretében rögzíti, melyen egyértelműen jelzik ennek tényét. Adminisztratív átíráskor a számlafizető megváltozik, azonban a szerződés többi feltétele változatlan marad, többek között az eredetileg választott csomag és a hűségidő is. Amennyiben az új számlafizető változtatni szeretne bármilyen más szerződési feltételben, akkor a régi szerződést fel kell mondani, és új szerződést kell kötni. Ez esetben a régi szerződés felmondása nem mentesíti a régi előfizetőt a szerződési kötelezettségeitől, pl. hűségnyilatkozat, illetve annak megváltása. A szerződés adminisztratív átírása díjköteles, határideje 15 munkanap. Ha az átírára 15 napon belül a Szolgáltató hibájából nem kerül sor, minden késedelmes nap után az átírási díj egytizedének megfelelő összegű kötbért köteles megfizetni.

Az Előfizető hiánytalan, írásbeli áthelyezési igényének beérkezését követően a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot, és ennek eredményéről ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt.

Ha az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, azt 30 napon belül, vagy az igénylő által kért későbbi időben, de legkésőbb 90 napon belül teljesíti.

Ha a Szolgáltató az áthelyezést műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, akkor az áthelyezési igényt elutasítja és erről az igénylőt értesíti.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is díjtarozása van.

Amennyiben ezt az Előfizető eszköz bővítést kér a Szolgáltatótól, vagy az szükségessé válik, ennek költségei az Előfizetőt terhelik. Egyéb feltételek tekintetében az Előfizető nem módosíthatja egyoldalúan az előfizetői szerződést.

12.3. A Szolgáltató általi felmondás

A határozatlan idejű előfizetést a Szolgáltató 60 napos felmondási idővel írásban felmondhatja.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

A felmondás az alábbiakat tartalmazza:

- a felmondás indokát;
- a felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját;
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt megszünteti a felmondás indokát, akkor a szerződés nem szűnik meg.

A felmondást az Előfizető által a szerződésben megadott értesítési illetve lakcímeire tértivevényes levélben kell megküldeni. A felmondási idő a tértivevényen szereplő átvételi időpontot követő naptári nap. Ha az Előfizető a levelet nem veszi át és az a postai kézbesítés szerint „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” vagy „címezett ismeretlen” illetve „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a felmondási idő a kézbesítés megkísérlésének napját követő napon kezdődik, a Szolgáltató ismételt levél küldésére nem köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegésre a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összecsúsúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a jelen ÁSZF-ben írtak szerint korlátozni a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondást tértivevényes ajánlott levélben kell megküldeni a Szolgáltatónak. A felmondási idő a tértivevényen szereplő átvétel napját követő naptári napon kezdődik.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésében kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződésben az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, akkor a részére nyújtott kedvezményeket köteles a Szolgáltatónak megtéríteni és a felmondási idő ez esetben 8 nap, melynek lejártáig lehet felszámítani az igénybe vett kedvezményeket.

12.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető halálával illetve jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- a Felek kifejezett írásbeli nyilatkozatával;

- a határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató e-mail útján tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés megszűnésének időpontjáról. A Felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben megállapodhatnak a szerződés megszűnését követően megkötendő új szerződésük feltételeiről, amely azonban csak határozatlan időtartamú lehet, de megállapodhatnak abban is, hogy a határozott idejű szerződésüket – még a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással meghosszabbítják.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy alkalmazottja, alvállalkozója részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása, hibaelhárítása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

Amennyiben az Előfizető a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizetőt terheli a teljes felelősség. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kiesés nem csökkenti a jelen ÁSZF-ben meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A karbantartás, vagy hibaelhárítás miatti szolgáltatás kiesés nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

Ha jogszabály, vagy a Hatóság valamely ÁSZF feltételnek vagy más tájékoztatásnak a közzétételét rendeli el, akkor ennek a Szolgáltató akként tesz eleget, hogy az internetes honlapján közzéteszi azt, továbbá a számlalevél mellékletében értesíti az Előfizetőt.

Amennyiben az Előfizető szerződésszegést követ el, pl. lejárt határidejű számlatartozása van, akkor a Szolgáltató megtagadhatja a helyszíni szerelési munkát, ez azonban nem mentesíti az Előfizetőt a már meglévő és a közben kiállított számlái megfizetésétől. Ezen időszak a Szolgáltató részéről teljesített időszaknak számít.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást harmadik személy részére hozzáférhetővé tegye, átadja vagy továbbadja, sem térítés nélkül, sem térítés ellenében.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét, annak rendeltetésszerű használatát az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése érdekében ez szükséges, a Szolgáltató előzetes értesítését követően az Előfizető köteles lehetővé tenni a Szolgáltató számára, hogy a tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépjen.

13.3. A végberendezéssel, az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles az általa biztosított berendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben semmilyen kártérítési vagy egyéb igényvel nem léphet fel.

Az Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket átvételi elismervényen veszi át, melyen az aláírásával elismeri, hogy a berendezések a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokat sérülésmentesen, felszerelve átvette, valamint, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően azok működőképes és sértetlen állapotban történő leszerelését és elszállítását köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni.

Az Előfizető köteles a fentiek szerint átvett technikai berendezések megóvása és állagromlásuk illetve károsodásuk elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. A helyi elektromos rendszer meghibásodása, illetve a villámcsapás miatt bekövetkezett kár szintén az Előfizető terhére esik, ezek miatt anyagi felelősséggel tartozik, illetve ezek megelőzése kifejezetten az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni, valamint a nem rendeltetészerű használattal kapcsolatban felmerült kárt megtéríteni a Szolgáltatónak. Az Előfizető felel a saját eszközei vagy hálózata által a Szolgáltató eszközeiben okozott kártért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközökhöz nem nyúlhat hozzá, azokat nem szerelheti, szereltetheti le és nem szerelheti, szereltetheti át máshová. Ezen eszközök karbantartása kizárólag a Szolgáltató feladata. Ha az Előfizető rendellenes működést észlel, köteles azt azonnal a Szolgáltatónak bejelenteni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök leszerelését az Előfizetőnek kell kezdeményeznie a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, vagy a honlapján található kapcsolatfelvétel menüponton keresztül, vagy ajánlott levélben.

Amennyiben akár az időpont egyeztetés, akár az eszközök leszerelése az Előfizető érdekkörében felmerült okból a szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül nem történik meg, vagy az eszközök nincsenek hiánytalanul meg, akkor a Szolgáltató 100.000 Ft azaz egyszázezer forint egyösszegű kötbér megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az adataiban, kapcsolattartási elérhetőségeiben, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A gazdasági társaság Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató ebben az esetben a szolgáltatási díjra vonatkozóan az Előfizetőtől fizetési biztosítékot kérhet.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban a saját, ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetősége és használata

A kiskorúak védelmét szolgáló szűrőprogram a Szolgáltató honlapján keresztül ingyenesen letölthető. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek lehetővé teszik, hogy az Előfizető igénye szerint korlátozza a neten keresztül elérhető információk szerzését:

akadályozhatják a kiskorúakra káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, illetve segíthetnek megakadályozni gyermekekkel szembeni pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk a Szolgáltató honlapján érhetők el.

ÁSZF 1. SZ. MELLÉKLET

INTERNET-SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK ÉS ÁRAK

Csomag neve	Extra
Maximális letöltési sebesség	30 Mbit/s
Átlagos letöltési sebesség	20 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	10 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség	10 Mbit/s
Átlagos feltöltési sebesség	5 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	2 Mbit/s
Nettó havidíj	4 490 Ft

KIEGÉSZÍTŐ HAVIDÍJAK

Tétel	Nettó havidíj
Feltöltési sebesség duplázás	490 Ft
Feltöltési sebesség négyszerezése	990 Ft
Adatforgalmi keret duplázása	490 Ft
Adatforgalmi keret négyszerezése	990 Ft
Fix IP cím	990 Ft
Vezeték nélküli internet hozzáférés	490 Ft
Szünetmentes tápegység	990 Ft
99,9 %-os rendelkezésre állás	4 990 Ft - 6 490 Ft
E-mail címek és tárhely (extramail.hu)	90 Ft / db
E-mail címek és tárhely (más)	190 Ft / db
Saját domain + e-mail + tárhely	490 Ft
Helyszíni szerviz (1 óra / 3 hónap)	1 990 Ft

HAVIDÍJ KEDVEZMÉNYEK

Tétel	Nettó havidíj kedvezmény
Elektronikus számla	-250 Ft
Átutalásos számla	-250 Ft
Előre fizetés	-200 Ft
Elektronikus kapcsolattartás	-200 Ft

ÁSZF 2. SZ. MELLÉKLET

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSI ÁRAK

Bekötési és szerelési árak

Megnevezés	Nettó ár
Bekötési díj**	7 990 Ft - 19 990 Ft
Szolgáltatás áthelyezése	9 990 Ft
Kültéri egység opció	11 990 Ft
Irodai wi-fi opció*	9 990 Ft
Antennarúd építése (anyagköltség nélkül)	19 990 Ft
Szerviz óradíj	9 990 Ft
Csomagváltás, szerződésmódosítás**	990 Ft - 3 990 Ft

Egyéb árak

Megnevezés	Nettó ár
Számla- vagy csekkmásolat küldése	490 Ft
Bankfióki pénztári befizetés	490 Ft
Rózsaszín csekk befizetés bankszámlára	490 Ft
Rózsaszín csekk befizetés postacímre	240 Ft
Átvezetés bankszámlák illetve társvállalatok között	990 Ft
Pénz visszafizetés adminisztrációs díja	1 990 Ft
Leszerelési díj rendkívüli felmondás esetén	4 990 Ft
Nem szabványos csatornán keresztüli hibabejelentés	990 Ft
Fizetési felszólítás postán	990 Ft
Fizetési felszólítás sms-ben	90 Ft
Szolgáltatás visszakapcsolás (számlakiegyenlítés után)	990 Ft
Szerződés felmondás visszavonási díj	7 990 Ft
Részletes forgalmi kimutatás e-mailen	990 Ft
Részletes forgalmi kimutatás postán	1 990 Ft
Fizetési meghagyás adminisztrációs díj***	12 000 Ft
Hatósági ügyintézési díj előfizető kezdeményezésére (alkalmanként)	5 000 Ft
Peresített követelés, tárgyalásonként (Budapest)***	30 000 Ft
Peresített követelés, tárgyalásonként (vidék)***	60 000 Ft
Végrehajtási eljárás adminisztrációs díj***	30 000 Ft

* Amennyiben az irodai wi-fi az ingatlan árnyékolása miatt nem működik megfelelően, akkor az eszközök leszerelésre kerülnek, és az opció díja helyett 1 óra szervizdíj fizetendő.

** Hűségnyilatkozat hosszának függvényében fizetendő.

*** Az illeték díja ezen felül fizetendő.