

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK VEZETÉKNÉLKÜLI INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA

Tartalomjegyzék

1.	A szolgáltató neve, címe, telefonszáma:	1
2.	A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, nyitvatartási rendje és internetes honlapjának címe:	1
3.	Szolgáltatás besorolása, SZJ száma, jellege a szolgáltatás meghatározása és az ÁSZF módosítására vonatkozó szabályok:	1
3.1	Szolgáltatás besorolása:	1
3.2	SZJ száma:	1
3.3	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása:	2
3.4	Módosításra vonatkozó szabályok:	2
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai:	3
4.1	Az előfizetői szerződés megkötése:	3
4.2	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:	3
4.2.1	Műszaki feltételek:	3
4.2.2.	Személyi feltételek:	3
4.2.3	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:	4
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje, célértéke:	4
6.	A szolgáltatási minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:	4
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:	5
7.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:	5
7.2.	Az előfizetői jogviszony létrejötte:	5
7.3.	A legrövidebb szerződési időszak:	5
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga szerződés egyoldalú módosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés, illetve átírás szabályai:	6
8.1.	Az Egyedi Előfizetői szerződés:	6
8.2.	Szolgáltatási díjak módosítása:	6
8.3.	Változás az Előfizető adataiban:	6
8.4.	Átírás:	6
8.5.	Áthelyezés:	6
9.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:	7
9.1.	A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:	7

9.2.	A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:	7
9.3.	A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén:	7
9.4.	A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén:	8
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:	8
11.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei:	9
11.1.	A szerződés megszűnésének esetei:	9
11.2.	A szerződés felmondása az előfizető részéről:	9
11.3.	A szerződés felmondása a szolgáltató részéről:	9
11.4.	A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén:	10
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása:	11
13.	Ügyfélszolgálat működtetése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):	11
13.1.	Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése:	11
13.2.	Előfizetői panaszok kezelése:	12
13.3.	Díjreklamáció intézése:	12
13.4.	Kötbér és kártérítési igények intézése:	12
14.	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:	13
14.1.	A szolgáltató kártérítési felelőssége:	13
14.2.	A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége:	13
14.3.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke:	14
15.	Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei:	14
16.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama az adatok továbbításának biztosítása az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás:	15
16.1.	Adatkezelés, adatok fajtái:	15
16.2.	Adatok továbbításának biztosítása:	15
16.3.	Előfizetői címtár:	16
16.4.	Adatbiztonság:	16
16.5.	A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések:	16
16.6.	Az előfizetőnek illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás:	16
17.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igényei szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok:	17

17.1.	A szolgáltatások díjainak megállapítása:	17
17.2.	Előfizetési díjak:	17
17.3.	Kedvezményes díjak:	17
17.4.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja:	18
17.5.	Késedelmi kamat:	18
18.	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:	18
19.	A szolgáltató felügyeleti szerve és elérhetősége:	18
19.1	Felügyeleti szerv:	18
19.2	Felügyeleti szerv elérhetősége:	19
20.	ÁSZF elérhetősége:	19

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK VEZETÉKNÉLKÜLI INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA

1. A szolgáltató neve, címe:

Cégnév:	Net-Fish Kontakt Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Rövidített cégnév:	Net-Fish Kontakt Kft.
Adószám:	14074134-2-07
Székhely:	2060 Bicske Nefelejcs u. 42
Cégjegyzékszám:	07-09-013571

továbbiakban, mint **Szolgáltató**.

2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, nyitvatartási rendje, internetes honlapjának címe és ügyfélkörének behatárolása:

Ügyfélszolgálat :	2060 Bicske Nefelejcs u. 42
Nyitvatartás:	H-Cs 12-17, P 12-16 szombaton, vasárnap és munkaszüneti napokon zárva
Telefon:	06-20/5151-670
Internet:	http://www.nfk.hu
E-mail:	info@nfk.hu

a.) **Előfizető** lehet bármely természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarat esetén és külön megállapodása alapján köt előfizetői szerződést.

b.) A *Szolgáltató* 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

3. Szolgáltatás besorolása, SZJ száma, jellege a szolgáltatás meghatározása és az ÁSZF módosítására vonatkozó szabályok:

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002. (SK 7.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján a

3.1 Szolgáltatás besorolása:

Internet szolgáltatás

3.2 SZJ száma:

64.20.18.0

3.3 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása:

A Szolgáltató az *Előfizető* számára általa bármikor igénybe vehető vezeték nélküli Internet szolgáltatás nyújtására vállal kötelezettséget, az előfizetői szerződés regisztrációs lapján meghatározott sávszélességben.

3.4 Módosításra vonatkozó szabályok:

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között, a Területi Hírközlési Hivatal jóváhagyása mellett bármikor egyoldalúan módosítsa.

- Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.
- Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket a törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
- Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- A szolgáltató nem köteles a második és harmadik bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A *Szolgáltató* köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni. Amennyiben a *Szolgáltató* nem rendelkezik az *Előfizető* közvetlen, írásbeli értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor az értesítést egyéb távközlési úton is megteheti. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- Pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- hatályba lépésének időpontja
- a közzétett ÁSZF elérhetősége.
- Ha a szolgáltató az előfizetői díjakat módosítja a módosított díj összegét
- Azt a feltételt, jogszabály változást vagy hatósági döntést, lényeged körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- Az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a Szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor.

Az előfizetői szerződés az Általános Szerződési Feltételekből (ÁSZF) és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybe vett szolgáltatás megjelölését, továbbá a szolgáltatás díjait. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével az igénylő elfogadja az ÁSZF-ben foglalt feltételeket.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés két példányban készül, az egyik példány a *Szolgáltatóé*, a másik az *Előfizetőé*. Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződést mindkét fél aláírta.

4.1 Az előfizetői szerződés megkötése:

Az igénylő írásban, vagy elektronikus úton jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének szabályairól. A Szolgáltató és az igénylő a szerződést írásban kötik meg.

4.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

4.2.1 Műszaki feltételek:

A szolgáltatás tárgyi feltételei:

Hardver: Pentium 1, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 32 MB memória, az operációs rendszernek és a meghajtóprogramoknak elegendő merevlemez, SVGA monitorvezérlő és monitor, Ethernet vezérlő, CD meghajtó, billentyűzet

Szoftver: az *Előfizető* által használt operációs rendszert az *Előfizetőnek* kell alkalmassá tenni az eszközök és a szolgáltatás fogadására, a *Szolgáltató* csak Windows-os meghajtóprogramokat biztosít a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott eszközökhöz.

Az *Előfizető* által rendelkezésre bocsátott eszközök használhatóságára a *Szolgáltató* nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás és az előfizetői végberendezés (Antenna, Vezeték nélküli hálózati kártya vagy hálózati híd és tápegysége, Antenna kábel, UTP kábel) a *Szolgáltató* kizárólagos tulajdonát képezi. Az *Előfizető* a szolgáltatásra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jog nem kizárólagos és nem átruházható.

4.2.2. Személyi feltételek:

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt az ÁSZF 2. pont b.) alpontjában meghatározott kivételekkel bármely természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet igénybe veheti az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosítót kizárólag az Előfizetővel közli. A Szolgáltatót a bejelentkezési azonosító tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az Előfizető köteles az azonosítót titokban tartani. E kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

4.2.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

a.) Időbeli korlát

Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan, tehát időbeli korlát nélkül biztosítja.

b.) Földrajzi korlátok

A szolgáltatás csak optikai rálátás esetén igényelhető.

A földrajzi területet a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A szolgáltatás helye: A *Szolgáltató* műszaki bázisának helye

A szolgáltatás hatóköre: Bicske, Mány, Csabdi, Óbarok, Újbarok, Felcsút, Alcsút. Szár

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje, célértéke:

A szolgáltatást a *Szolgáltató* az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül megkezdi. Amennyiben a szolgáltatás kiépítése társszolgáltató vagy alvállalkozó igénybevételét igényli, úgy a szolgáltatás megindításának határideje a társszolgáltató teljesítményétől függően változhat. A társszolgáltató esetleges késedelméért a *Szolgáltató* nem vállal felelősséget. Amennyiben a végpont kiépítése aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a *Szolgáltató* részére, úgy a *Szolgáltató* megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizetői oldalon lévő nagyfrekvenciás eszköz kimenete.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői végpontról, ahonnan fizikai rálátás létesíthető a *Szolgáltató* adathálózati központjához. Az előfizetői végponttól a *Szolgáltató* adathálózatának elérését lehetővé tevő hálózati szakaszt a *Szolgáltató* biztosítja. A mennyiben *Szolgáltató* a szolgáltatás kiépítését társszolgáltatóval vagy alvállalkozóval végezteti, *Szolgáltató* vagy társszolgáltatója saját készülék segítségével mutatják be a szolgáltatás üzemképességét az előfizetői oldalon.

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

Szolgáltató garantálja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások megfelelnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt minőségi követelményeknek.

Nem megfelelő minőségű szolgáltatásnak számít, amennyiben hibás teljesítés lép fel.

A szolgáltatás hibás teljesítésének esetei:

- A szolgáltatás sebessége az alábbi minimum értékek alá csökken:

Csomag neve	Letöltés	Feltöltés
▪ minimum	256 kbit/sec	128 kbit/sec
▪ optimum	512 kbit/sec	256 kbit/sec
▪ maximum	1024 kbit/sec	512 kbit/sec
▪ turbo	1536 kbit/sec	768 kbit/sec

- A *Szolgáltató* rendszerén belüli fejlesztési idő meghaladja az 5 napot.

Nem tartozik a hibás teljesítés körébe:

- az *Előfizető* eszközeinek meghibásodása.
Továbbá a *Szolgáltató* fenntartja magának a karbantartási jogot, melyről az *Előfizetőt* előre értesíti.
- A *Szolgáltató* nem felelős azon veszteségekért vagy bármiféle kárért, melyet a szolgáltatások esetleges meghibásodása okoz.
- A *Szolgáltató* nem vállal felelősséget a szolgáltatási rendszerén keresztül kapott információk tartalmi, pontossága és minősége tekintetében.
- A *Szolgáltató* nem vállal felelősséget a Szolgáltatás igénybevételéhez használt software és hardware termékek meghibásodásaiból és vismajor esetén fellépő szolgáltatás kiesésekért.
- A *Szolgáltató* a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek szolgáltatása, érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódnak.

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

7.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

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

- természetes személy *Előfizető* esetén a neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, külföldi illetőségű esetén az útlevél száma, igényelt sávszélesség. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő előbb felsorolt adatai is szükségesek, valamint fizetési rendszeresség;
- nem természetes személy *Előfizető* esetén a cégneve, székhelye, adószáma, bankszámlaszáma, eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma, külföldi illetőségű esetén az útlevél száma, igényelt sávszélesség, fizetési rendszeresség.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az *Előfizető* nem vagy a nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a *Szolgáltató* az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, amelyről az *Előfizetőt* lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon tájékoztatja.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte:

Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződést mindkét fél aláírta.

7.3. A legrövidebb szerződési időszak:

Az előfizetői szerződés határozatlan időre, de legalább 1 évre jön létre.

Bármelyik fél jogosult a szerződést indoklással együtt, írásban tett nyilatkozattal az 1 év lejártá után felmondani. A felmondási határidő az *Előfizető* részéről 8 nap, a *Szolgáltató* részéről 30 nap. A *Szolgáltató* minden megkezdett hónapot kiszámláz.

8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga szerződés egyoldalú módosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés, illetve átírás szabályai:

8.1. Az Egyedi Előfizetői szerződés:

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok az irányadók. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja – a felek eltérő megállapodása hiányában – a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

8.2. Szolgáltatási díjak módosítása:

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a *Szolgáltató* jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják, melyek a következők lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A *Szolgáltató* díjmódosítás esetén a hatályba lépést megelőzően köteles az *Előfizetőt* tájékoztatni. A szolgáltatás adminisztratív átírása díjmentes, határideje 3 munkanap.

8.3. 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.

8.4. Átírás:

Ha az *Előfizető* személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírószági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF pontjában meghatározott adatait.

Átírás esetén az *Előfizető* nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege : 5000 Ft Az átírás teljesítésének határideje az átírás iránti kérelem benyújtásától számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

8.5. Áthelyezés:

A szolgáltatás műszaki áthelyezésének költségét, valamint határidejét – ami nem haladhatja meg a módosítás hatályba lépésétől számított 30 napot – a *Szolgáltató* egyedileg határozza meg, amihez előzetes helyszíni vizsgálat szükséges. Amennyiben ezt az *Előfizető* a *Szolgáltatótól* igényli vagy az új rendszer eszközöbővítést igényel, ennek költségei az *Előfizetőt* terhelik.

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

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

9.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára a szolgáltatás havidíjának fele fizetendő havonta.

A szerződés első éve alatt az *Előfizető* által a szolgáltatás szüneteltetése nem kérhető.

9.2. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek harminc napot meghaladó díjtorozása van, és az előfizető az esetleges díjtorozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

9.3. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén:

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából. Ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást - a *Szolgáltató* jogosult ezen szünetelés időtartamára vonatkozó díjat kiszámlázni az Előfizetőnek.

9.4. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén:

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (folyamatos áramingadozás, vihar, viharos szél, vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:

A Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- 30 napnál hosszabb késedelmes fizetés esetén a *Szolgáltató* jogosult a szolgáltatás tartós felfüggesztésére.
- A *Szolgáltatás* kizárólag törvényes célra hasznosítható. Bármilyen magyar, vagy nemzetközi szabályozásokat sértő (szerzői jogot, üzleti titkok alapját képező, sértő vagy obszcén) anyagnak a szolgáltatáson keresztül történő átvitele tilos. Amennyiben a *Szolgáltató* az általa felügyelt rendszeren nyilvánvalóan tiltott műveletet észlel (ide értve az adatfeltörést, a szerverekre való betörést, a hamis illetve kéretlen levelek küldését is), figyelmeztetés után jogosult a szolgáltatás hozzáféréseinek átmeneti szüneteltetésére, súlyosabb esetben a szerződés azonnali felmondására. Az *Előfizető* tudomásul veszi, hogy teljes körűen felelős a fentieket sértő anyagokért és tettekért.
- Az *Előfizető* az előfizetői hozzáférési ponthoz olyan végberendezést használt, amely nem rendelkezik megfelelőség-tanúsítvánnyal, szolgáltató által nem engedélyezett eszközt (Engedélyezett az 1.1 pontban-ban feltüntetett ügyfélszolgálati címen) vagy olyan interfésszel rendelkező végberendezést használ, amely akadályozza vagy veszélyezteti a *Szolgáltató* hálózatának rendeltetésszerű működését
- A szolgáltatást a *Szolgáltató* előzetes hozzájárulása nélkül harmadik fél részére értékesíti.

Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A korlátozás ideje alatt az *Előfizető* a teljes havi előfizetési díjat fizeti. A *Szolgáltató* köteles a szolgáltatás korlátozását 48 órán belül megszüntetni, ha az *Előfizető* a korlátozás okát megszünteti, és erről a *Szolgáltató* hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei:**11.1. A szerződés megszűnésének esetei:**

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

11.2. A szerződés felmondása az előfizető részéről:

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

11.3. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről:

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

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 köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során nem megfelelő végberendezéssel próbál csatlakozni a hálózathoz, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

11.4. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén:

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

Az *Előfizető* tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően a *Szolgáltató* az *Előfizető* azonosítóját azonnal újra felhasználhatja. Az *Előfizető* a *Szolgáltatóval* szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A 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 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.

12 A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása:

A hibabejelentések nyilvántartásba vétele a *Szolgáltató* ügyfélszolgálatán történik, melynek működési rendje a 2. pontban található.

A szolgáltató telephelyén ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

13. Ügyfélszolgálat működtetése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

A *Szolgáltató* ingyenes (technikai-, adminisztratív-, panasz- és hibabejelentő) ügyfélszolgálatot működtet 2. pontban meghatározott telephelyén lévő üzletében az ott megjelölt nyitva tartás szerint.

13.1. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése:

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

13.2. Előfizetői panaszok kezelése:

Az *Előfizető* a szolgáltatás nyújtásával, minőségével kapcsolatos panaszokat a *Szolgáltató* ügyfélszolgálatán, e-mail-en vagy személyesen nyújthatja be.

A bejelentett panaszokat a *Szolgáltató* 5 munkanapon belül kivizsgálja, és a bejelentésen feltüntetett módon, további 3 munkanapon belül értesíti az *Előfizetőt*.

Az *Előfizető* a fenti pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Területi Hírközlési Hivatal vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

A telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartási időn belül bármikor igénybe vehető, melynek díja a hívó fél számláját terheli a rá érvényes vezetékes vagy mobiltarifák szerint.

Az ügyfélszolgálatnak nem feladatai az oktatás, helyszíni installálás, illetve hibaelhárítás, az *Előfizető* gépének alkalmassá tétele a szolgáltatás fogadásra. E szolgáltatásokat a *Szolgáltató* a mindenkorai szolgáltatási árainak megfelelően végzi.

13.3. Díjreklamáció intézése:

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

13.4. Kötbér és kártérítési igények intézése:

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 14. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

14. 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 kártérítési felelőssége:

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (előfizetői hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

14.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége:

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

14.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke:

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei:

A 4.2 pontban ismertetett előfeltételek teljesülése után az *Előfizető* a *Szolgáltató* által rendelkezésre bocsájtott, kérésre szakembere által – díjfizetés ellenében - beüzemelt eszközökkel veheti igénybe.

Igénybevételhez szükséges eszközök:

- Antenna,
- Vezeték nélküli hálózati kártya vagy hálózati híd (bridge),
- Szükség esetén PCI foglalat átalakító vagy 10/100 Mbit/s hálózati kártya,
- UTP kábel

Az *Előfizető* számítógépében a hardverek okozta károkért a *Szolgáltató* nem vállal felelősséget.

A *Szolgáltató* által biztosított eszközök a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, melyek a szerződés felmondása után leszerelésre kerülnek.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Az előfizető a szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeleletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az előfizető köteles a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni.

16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama az adatok továbbításának biztosítása az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás:

16.1. Adatkezelés, adatok fajtái:

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

Az *Előfizető* azonosítása a *Szolgáltató* által biztosított IP cím és a *Szolgáltató* által átadott hálózati eszköz MAC (Media Access Control) címe alapján történik. A *Szolgáltató* fenntartja ezen információk mindenkor ellenőrzésére és módosítására való jogot.

Az *Előfizetők* személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat *Szolgáltató* az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. *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 hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet részletes szabályai,
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003 (XII. 13.) Korm. rendelet.

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

- előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése,
- ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése,
- szerződésmódosítás,
- reklamációkezelés, hibabejelentés
- követelés behajtás

16.2. Adatok továbbításának biztosítása:

A *Szolgáltató* a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi Eht. törvény 158. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az *Előfizető* nevét, az azonosításához szükséges, a Eht. 157. § szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Az *Előfizető* hozzájárul ahhoz, hogy a *Szolgáltató* a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával (elévülés) az *Előfizető* személyes adatait a *Szolgáltató* 30 napon belül törölni köteles.

16.3. Előfizetői címtár:

A *Szolgáltató* fenntartja a jogot, hogy a jövőben 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, az *Előfizető* kérésére díjmentesen kimaradhat belőle.

16.4. Adatbiztonság:

A szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

16.5. A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések:

A szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk megadása után.

16.6 Az előfizetőnek illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás:

Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, felhasználásával valósult meg.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a szolgáltató az előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igényei szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok:

17.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása:

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 8.2 pontjában foglaltak szerint módosíthatja, azonban a szerződés első évében az ár nem haladhatja meg a szerződéskötés kori árat.

17.2. Előfizetési díjak:

Természetes előfizetők részére:

Garantált Sebesség (le/feltöltés)	Maximális Sebesség (le/feltöltés)	Havidíj			Kiépítési díj		
		1 éves szerződés	2 éves szerződés	Határozatlan idejű szerződés	1 éves szerződés	2 éves szerződés	Határozatlan idejű szerződés
256/128 kbit/sec	1024/512 kbit/sec	3050 Ft	2550 Ft	3550 Ft	15000 Ft	11000 Ft	19000 Ft
512/256 kbit/sec	2048/2048 kbit/sec	4580 Ft	4080 Ft	5160 Ft	15000 Ft	11000 Ft	19000 Ft
1024/512 Kbit/sec	4096/4096 Kbit/sec	6800 Ft	6000 Ft	7600 Ft	11000 Ft	0 Ft	19000 Ft

Jogi előfizetők részére:

Garantált Sebesség (le/feltöltés)	Maximális Sebesség (le/feltöltés)	Havidíj			Kiépítési díj		
		1 éves szerződés	2 éves szerződés	Határozatlan idejű szerződés	1 éves szerződés	2 éves szerződés	Határozatlan idejű szerződés
512/256 kbit/sec	2048/2048 kbit/sec	5600 Ft	5100 Ft	6200 Ft	15000 Ft	11000 Ft	19000 Ft
1024/512 kbit/sec	4096/4096 kbit/sec	7500 Ft	7050 Ft	8600 Ft	11000 Ft	0 Ft	19000 Ft
1536/768 Kbit/sec	8192/4096 Kbit/sec	14200 Ft	13000 Ft	16500 Ft	0 Ft	0 Ft	19000 Ft

A feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák.

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken.

17.3. Kedvezményes díjak:

A szolgáltató fentartja a jogát, hogy díjakat az egyedi előfizetői szerződésben akció keretében mérsékelje. Amennyiben a *Szolgáltató* árváltozás során kedvezményes árakat alkalmaz, úgy azok nem vonatkoznak a korábban megkötött, nem lejárt határozott idejű szerződésekre, azok a szerződés kötéskor rögzített áron kerülnek kiszámlázásra. A szerződés lejártakor az *Előfizetőnek* lehetősége van a kedvezményes áron történő szolgáltatás igénybevételére.

17.4. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja:

A szolgáltató az előfizetői szerződésben szereplő időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat tartalmazhatja.

A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját tartalmazhatja.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg.

A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni készpénzben, csekkel vagy átutalással. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

17.5. Késedelmi kamat:

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

18. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket elsősorban egymás közt kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén, a vitás kérdések eldöntésére, közvetítőt is megbízhatnak.

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Hírközlési Területi Hivataltól minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői szerződésből eredő esetleges vitás kérdések rendezésére a felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

19. A szolgáltató felügyeleti szerve és elérhetősége:**19.1 Felügyeleti szerv:**

Informatikai és Hírközlési Minisztérium

19.2 Felügyeleti szerv elérhetősége:

Cím: 1077 Budapest, Dob u. 75-81.
Telefon: +36-1-461-3300
Fax: +36-1-461-3300

Ügyfélszolgálat:

1077 Budapest, Rottenbiller u. 32. +36-1-461-3901

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő - Csütörtök: 9-17 óra - Péntek: 9-16 óra

20. ÁSZF elérhetősége:

Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a <http://www.nfk.hu> Internet címen található oldalain is közzéteszi.

Készült a 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet alapján.