

Kfl Networking Telekommunikációs és Informatikai Korlátolt felelősségű Társaság

EURO21 Szolgáltatási rendszer **Általános Szerződési Feltételek** Egységes szerkezetben

Hatályos: 2011. január 1. napjától

Elérhetőségünk:

Címe: 2310. Szigetszentmiklós-Lakihegy, Háros 41.

Telefon: +36- 1 501 1731
+36 – 24 200 000
1224

Mobil: +36 - 20- 280 0777

Mail: info@eur21.eu

WEB: www.eur21.eu

(munkanapokon 8:00-17:00 óra között)

E-mail: info@eur21.eu

Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék:

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA.....	6
1.5. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE:	6
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	6
1.7. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	6
1.4 FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	6
1.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	7
1.5.1. A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA.....	7
1.5.1.2. <u>Üzleti Szolgáltatások:</u>	8
1.5.3. <u>Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatás</u>	10
1.5.4. <u>Szolgáltatáscsomagok, Díjcsomagok</u>	10
1.5.5. <u>Nyilvános távbeszélő-szolgáltatás közvetítőválasztás útján:</u>	10
2. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	12
2.1. A SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI	12
2.1.1. <u>Szerződéskötés</u>	12
2.1.2. <u>Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai</u>	12
3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA.....	14
3.1. <u>Internet hozzáférés Szolgáltatás</u>	14
3.2. <u>Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP)</u>	14
3.3. <u>Nyilvános távbeszélő Szolgáltatás közvetítőválasztás útján</u>	14
4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	14
5. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI.....	15
5.1. <u>ADSL alapú hozzáféréshez</u>	15
5.2. <u>Kábeltelevíziós hozzáférés</u>	15
5.3. <u>Rádióhullámú összeköttetés</u>	15
6. AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÉSZLETE ÉS IGÉNYBEVÉTELÜK MÓDJA.....	15
6.1. <u>Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja</u>	15
7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE).....	16
7.1. KÖVETELMÉNYEK.....	16
7.1.1. <u>Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton</u>	16
7.1.2. <u>A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása</u>	16
7.1.3. <u>A hozzáférési pont megengedett forgalma</u>	16
7.1.4. <u>Szolgáltatási Szint Garancia</u>	16
7.1.5. A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	16
8. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	17
8.1. NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS.....	17
8.1.1. <u>Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása</u>	17
8.1.5. <u>Az Előfizető értesítése</u>	18
8.1.6. <u>EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TARTAMA</u>	18

8.2.	<i>ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI</i>	18
8.2.1.	<u>Engedélyezett végberendezés használata</u>	18
8.2.2.	<u>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége</u>	19
8.2.3.	<u>A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének, hibaelhárításának lehetővé tétele</u>	19
8.3.	<u>Díjfizetés</u>	20
8.4.	<u>A Szolgáltató hálózatának használata</u>	20
8.4.1.	<u>A hozzáférési kódok és jelszavak használata</u>	21
8.4.2.	<u>Ellenőrzés</u>	21
8.4.3.	<u>Az átvitt adattartalomért való felelősség</u>	21
8.4.4.	<u>A Szolgáltatás használatának átengedése</u>	21
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	23
9.1.	<u>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA</u>	23
9.2.	<u>EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL</u>	23
9.3.	<u>Díjszabás módosítása</u>	24
9.4.	<u>VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN VAGY AZOK KEZELÉSÉBEN</u>	24
9.5.	<u>A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználói név megváltoztatása</u>	25
9.6.	<u>Átírás</u>	25
9.7.	<u>Számlázási cím</u>	25
10.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT	26
10.1.	SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	26
2.1.1.	<u>AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRT SZÜNETELÉS</u>	26
10.1.1.	<u>A szünetelés időtartama</u>	26
10.1.2.	<u>A szünetelés egyéb esetei</u>	27
10.1.3.	<u>Az Előfizetői jogviszony szünetelése</u>	27
10.1.4.	<u>SZÜNETELÉS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL</u>	28
11.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	29
11.1.	<u>A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI</u>	29
11.1.7.	<u>A KORLÁTOZÁS MEGSZÜNTETÉSE</u>	30
11.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	30
11.2.1.	<u>A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE</u>	30
11.3.	<u>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL</u>	30
11.3.1.	<u>Rendes felmondás</u>	30
11.3.2.	<u>Rendkívüli felmondás</u>	31
11.4.	<u>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL</u>	31
11.4.1.	<u>Rendes felmondás</u>	31
11.4.2.	<u>Rendkívüli felmondás</u>	32
11.4.3.	<u>Felszólítás</u>	32
11.5.	<u>Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén</u>	33
11.6.	<u>A felmondás tartalmi elemei</u>	33
11.7.	<u>A Szolgáltató jogai</u>	34
11.8.	<u>A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE</u>	35

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

11.9.	<u>SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN</u>	35
11.10.	<u>FELMONDÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSE ESETÉN</u>	36
11.11.	<u>FELMONDÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK NEM ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSE ESETÉN</u>	37
12.	HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	38
12.1.	<u>TECHNIKAI SEGÉLYSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE</u>	38
12.2.	<u>HIBÁS SZOLGÁLTATÁS</u>	38
12.2.1.	<u>Előfizető által okozott hiba</u>	38
12.3.	A HIBAEELHÁRÍTÁS	39
12.3.1.	<u>A hibabejelentés nyilvántartásba vétele</u>	39
12.3.2.	<u>A hiba kivizsgálása</u>	39
12.4.	<u>Együttműködés más szolgáltatókkal</u>	40
12.5.	<u>HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK ÉS HIBAEELHÁRÍTÁS NEM SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉSE ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ÖSSZEGE, ÉS NYÚJTANDÓ A DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE</u>	41
12.6.	<u>AZ ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOKRA ÉS A KIEGÉSZÍTŐ ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TOVÁBBI FELTÉTELEK</u>	43
12.7.	<u>ELŐFIZETŐI KÉRELMEK, PANASZOK KEZELÉSE</u>	43
12.8.	<u>DÍJREKLAMÁCIÓ</u>	44
12.8.1.1.	<u>Díjreklamáció elfogadása</u>	44
12.8.1.2.	<u>Díjreklamáció elutasítása</u>	44
12.9.	<u>VIS MAIOR</u>	45
12.10.	<u>KÁRTÉRÍTÉS</u>	45
13.	AZ ELŐFIZETŐ JOGA ÉS KÁRTÉRÍTÉSI LEHETŐSÉGE A SZOLGÁLTATÓ NEM TELJESÍTÉSE, VAGY NEM MEGFELELŐEN TELJESÍTÉSE ESETÉN	47
13.1.	<u>JOGORVOSLAT</u>	47
14.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	48
15.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	49
15.1.	<u>AZ ELŐFIZETŐK ADATAINAK KEZELÉSE</u>	49
15.2.	<u>Irányadó jogszabályok</u>	49
15.3.	<u>ADATKEZELÉS</u>	50
15.4.	<u>KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)</u>	51
15.5.	<u>ELŐFIZETŐK NYILVÁNTARTÁSA</u>	52
15.5.1.	<u>Előfizetői címtár</u>	52
15.6.	<u>ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA, BETEKINTÉSI JOG</u>	53
15.7.	<u>AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE</u>	54
16.	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE	55
16.1.	<u>A DÍJSZABÁS ALAPELVEI</u>	55
16.2.	<u>A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE</u>	55
16.2.1.	<u>Késedelmi kamat</u>	55
16.2.2.	<u>Közvetített szolgáltatás</u>	56
16.2.3.	<u>Üzleti és Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások esetére irányadó szabályok</u>	56
16.3.	<u>ELŐFIZETÉSI DÍJAK</u>	56
17.	DÍJSZABÁS	58
18.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	58
1. SZÁMÚ MELLÉKLET	59

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

SZOLGÁLTATÁSI SZINT GARANCIA	59
1. <u>KÉSLELTETÉS</u>	60
3. <u>SIKERES CSOMAGTOVÁBBÍTÁS</u>	60
<u>2. MELLÉKLET</u>	61
ADATVÉDELEM	61
<u>A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ</u> <u>ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA</u>	61
<u>AZ ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK</u>	65

1. A Szolgáltató neve, címe és az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya

1.5. A Szolgáltató megnevezése, székhelye:

Kfl Networking Telekommunikációs és Informatikai Kft

Székhely:..... 2310. Szigetszentmiklós-Lakihegy, Háros 41.

Cégjegyzékszám Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságon:.... Cg.13-09-140068

Adószám:..... 22922513-2-13

Továbbiakban: **Szolgáltató**

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Címe: . 2310. Szigetszentmiklós-Lakihegy, Háros 41.

Telefon: +36- 1 501 1731

+36 – 24 200 000

: 1224

Mobil: +36 - 20- 280 0777

Mail: info@eur21.eu

WEB: www.eur21.eu

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató Internet hozzáférés, Internet beszédcelű felhasználása (VoIP), közvetítőválasztás útján elérhető nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás valamint e-mail szolgáltatásai nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználókért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

1.7. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek életbelépésének ideje: 2010. május 1.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató szolgáltatásokat nyújt.

1.4 Fogalom meghatározások

Az Általános Szerződési Feltételekben - amennyiben a szöveggörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

Szolgáltató: Előfizető részére biztosítja a kommunikációs és egyéb (internet, telefon, stb.) szolgáltatást.

Előfizető: akivel a Szolgáltató szolgáltatás céljából Egyedi Előfizetői Szerződést köt.

- Berendezések:** Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök, berendezések.
- Első szintű támogatás:** Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat javítsa.
- Porthasználati díj:** Szolgáltató technikai eszközén történő adatforgalom díja, ami az egyes **Előfizető** adatforgalmának ellenértékét jelenti, ami az Előfizető által választott internet csomagban meghatározott adatforgalmat meghaladja.
- Egyéni Előfizetői Szerződés:** melyben egyéni **Előfizető** és **Szolgáltató** rögzítik a szolgáltatás-nyújtás, illetve igénybevételének körülményeit.
- Üzleti Előfizetői Szerződés:** melyben üzleti Előfizető és Szolgáltató rögzítik a szolgáltatás-nyújtás, illetve igénybevételének körülményeit.
- Szolgáltatás Igénylő lap:** Megrendelő nyomtatvány, melyben az igénylő bejelenti szolgáltatás iránti igényét és közli adatait.
- Munkalap:** melyben Szolgáltató az Előfizetőnél végzett munkát dokumentálja, és Előfizetővel az elvégzett munkát igazoltatja.
- Díjsszabás:** amiben Szolgáltató meghatározza szolgáltatását és az adott szolgáltatásért fizetendő díjat.
- Díjcsomag:** amiben Szolgáltató meghatározza elsődleges és hozzá kapcsolt szolgáltatásait (internet szolgáltatás esetén a havi előfizetési díjat, a sáv szélességet, a díjmentes adatátvitel-mennyiségét, Internet alapú telefon szolgáltatás esetén a havi előfizetési díjat, percdíjat... stb.) és az együttes szolgáltatásokért fizetendő díjakat.

1.5. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása

1.5.1. A Szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

1.5.1.1. Internet szolgáltatás:

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás: Internet hozzáférés biztosítása - beleértve a hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatást is – kapcsolt analóg PSTN vagy ISDN vonalon, ADSL kapcsolaton és kábeltévé (CATV) hálózaton, mikrohullámú összeköttetésen, illetve a hozzáférésen keresztül. A Szolgáltató hozzáférési pontot épít (építtet) ki, mely minden esetben a Szolgáltató berendezésének interfésze, amivel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. Kivételt képez ez alól az ADSL kapcsolaton keresztül nyújtott Internet hozzáférés –

beleértve a hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatást is -, amely esetben a Szolgáltatás hozzáférési pont a távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (az ADSL modem ügyfél-oldali interfésze).

A Szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, amelyek segítségével az előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a Szolgáltatást.

A hozzáféréshez a Szolgáltató – a mindenkor aktuális árlistája alapján - (melyet más távközlési szolgáltató biztosít) biztosítja a domain név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV, ...

1.5.1.2. Üzleti Szolgáltatások:

A Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban az A - F pontokban részletezett szolgáltatási csomagok minősülnek Üzleti Szolgáltatásoknak.

Az Üzleti Szolgáltatásokat bármely Előfizető megrendelheti, az igénybevett Szolgáltatások volumenére és a Szolgáltató által elvégzendő beruházásokra tekintettel, az egyéb Szolgáltatásokhoz képest eltérő feltételek mellett. Az Üzleti Szolgáltatások megrendelésekor felszerelési és létesítési díj fizetendő. Az Üzleti Szolgáltatások, illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető által megrendelt Berendezéseket - felszerelési díj ellenében - a Szolgáltató szereli fel.

1.5.2. Az Üzleti Szolgáltatások lehetőségei:

- 1.5.2.1. **Dedikált Hozzáférés:** Szolgáltató az Előfizető helyi hálózatát csatlakoztatja a szolgáltatás hozzáférési pontjához. A Szolgáltatás hálózati switchen keresztül közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel.
- 1.5.2.2. **ADSL alapú Hozzáférés:** Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. Az ADSL alapú Hozzáférés Szolgáltatás kiegészítő paraméterei, elérhető adatátviteli sebesség-opciók az alábbiak szerint igényelhetők.
- 1.5.2.3. **Irodai ADSL Hozzáférés** egyedi paraméterei: dinamikus kiosztású IP cím, a Szolgáltatási Igénylőlapon feltüntetett számú és kapacitású email postafiók és osztott web tárhely, Domain Névszolgáltatás. Igényelhető sáv szélesség: 384kbps/64Kbps (felhasználó felé / Internet felé irányuló forgalom esetén) 512Kbps/128Kbps, 768kbps/128Kbps
- 1.5.2.4. **Üzleti ADSL Hozzáférés** egyedi paraméterei: fix kiosztású IP cím, a Szolgáltatási Igénylőlapon feltüntetett számú és kapacitású email postafiók és osztott web tárhely, Domain Név szolgáltatás, biztonsági router konfiguráció. Igényelhető sáv szélesség: 384kbps/64Kbps (Előfizető felé / Internet felé irányuló forgalom esetén), 512Kbps/128Kbps, 768kbps/128Kbps, 1500kbps/384Kbps.
A szolgáltatásról további részletek a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.
- 1.5.2.5. **Rádiófrekvenciás Internet hozzáférési szolgáltatás:** Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal, nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. A szolgáltatásról további részletek a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemi idő 95 %-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

1.5.3. Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatás

1.5.3.1. A Szolgáltató a Társszolgáltatók szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú adathálózati Szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy bérelt vonali, ADSL,- vagy kábeltévé hálózaton keresztüli Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

1.5.3.2. A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a nemzetközi távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető hazai végpontokkal is IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

1.5.3.3. Az IP alapú (VoIP) beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől az alábbiak szerint:

- a hangjelek végpontok közötti átvitele legalább 250 ms késleltetéssel történik, és
- a beszéd-csomagok elvesztése (mely a beszédhang rövid idejű kimaradásával járhat) az esetek több, mint 1%-ában előfordulhat.

Az IP alapú (VoIP) hangátviteli Szolgáltatás ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

1.5.4. Szolgáltatáscsomagok, Díjcsomagok

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagot állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató az Interneten elérhetővé teszi.

1.5.5. Nyilvános távbeszélő-szolgáltatás közvetítőválasztás útján:

- Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás SZJ 64.20.11.0
 - Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás SZJ 64.20.12.1
 - Nyilvános nemzetközi távolsági távbesz. szolgáltatás SZJ 64.20.12.2
 - Nomadikus beszédcélú szolgáltatás VOIP nyilvános SZJ 64.20.12.3
-
- A Távbeszélő Szolgáltatás olyan szolgáltatást jelent, amelynek során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy a szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött, hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választás útján lehetséges.

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

- A Szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi, országon belüli távolsági és nemzetközi hívásokat kezdeményezzen fix hangfrekvenciás távközlési hálózatban, a díjszabást tartalmazó függelék szerint.
- A Szolgáltató a Távbeszélő Szolgáltatást távbeszélő hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési társszolgáltatóval kötött szerződése alapján biztosítja közvetítő-előválasztás szolgáltatás keretében. A közvetítő előválasztás azt jelenti, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót, így a hívás közvetítő-választó előtétszám alkalmazása nélkül lehetséges.
- A Szolgáltató felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy a közvetítőválasztással elérhető Szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével
- az Előfizető elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit;
- az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató továbbítsa a Szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét. Természetes személy Előfizető esetén az előfizető leánykori nevét, születési helyét és idejét, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogi alany Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető telefonszámát, továbbá ha az Előfizetőnek díjtarozása van, ennek tényét;
- az Előfizetőnek a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott Szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy – ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.
- A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a Szolgáltató mint közvetítő szolgáltató igénye esetén a közvetítőválasztást követő 2 (kettő) munkanapon belül, - illetőleg ha a Szolgáltatóval mint közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet 7. § (8) bekezdésében meghatározott tájékoztatást követő 2 (kettő) munkanapon belül – térítésmentesen köteles közölni a Szolgáltatóval, mint választott közvetítő szolgáltatóval a fenti b) pontban foglalt adatokat, ráutaló magatartással történő közvetítőválasztás esetén pedig a közvetítőválasztás tényét és időpontját. Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az ebben a bekezdésben meghatározott adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valódiságáért felelősség nem terheli.

2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

2.1. A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

2.1.1. Szerződéskötés

A Szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató és az igénylő - az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után Előfizető – között szerződés jön létre, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, valamint az Előfizető által írásban, szóban vagy ráutaló magatartással elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, az igényelt Szolgáltatás megjelölését és leírását.

2.1.2. Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai

Az igénylő a Szolgáltató részére telefonon, elektronikus levélben, vagy írásban jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát. Ezt követően a Szolgáltató igény szerint tájékoztatja az igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

2.1.2.1. Igénylő a szolgáltatás Megrendelésében a következő adatokról adjon tájékoztatást Szolgáltató részére:

- neve (cégszerű megnevezése), címe;
- szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- az igénybejelentés helye, időpontja.

2.1.2.2. Amennyiben az igénylő megrendelése nem tartalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes adatot (5.1.1 pont), ez esetben a Szolgáltató a megrendelés kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül felhívja az igénylőt a megrendelés határidőre történő kiegészítésére. Amennyiben az igénylő ennek nem tesz eleget, Megrendelését (igénybejelentését) Szolgáltató a nyilvántartásából törli.

2.1.2.3. Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján és a szerződés aláírásától számított 30 (harminc) napon belül a szolgáltatást üzembe helyezni. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, Igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti.

2.1.2.4. Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törlésre kerül.

- 2.1.2.5. A Szolgáltató és az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban kötik meg. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat az együttesen elfogadott irányelvek szerint az ügyfélszolgálat igénybevételével az 5.1.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett módosíthatja.
- 2.1.2.6. Az Egyedi Előfizetői Szerződés és előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amelyen az igénylő írásbeli nyilatkozata (az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően Igénylő jogszerinti Előfizetővé válik.
- 2.1.2.7. A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel nem köt Egyedi Előfizetői Szerződést.
- 2.1.2.8. A Szolgáltató 18. életévét be nem töltött természetes személlyel nem köt Egyedi Előfizetői Szerződést.
- 2.1.2.9. Az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja tovább- értékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.
- 2.1.2.10. Előfizető az alábbiak szerint vehetik igénybe szolgáltatásunkat.
- 2.1.2.10.1. Kártya megvásárlásával
A Szolgáltató által forgalmazott, kiskereskedelmi forgalomban kapható, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót tartalmazó kártya közvetlenül a Szolgáltatótól vagy az értékesítésben közreműködő hivatalos viszonteladótól történő megvásárlása esetén a felek között a szerződés a kártya megvásárlásával jön létre, és a szerződés tárgyát képező Szolgáltatás igénybevételével lép hatályba.
- 2.1.2.10.2. Szolgáltatási szerződés megkötésével
A szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.
- A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az Általános Szerződési Feltételekben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

3. A Szolgáltatás igénybe vételének módja

3.1. Internet hozzáférés Szolgáltatás

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN, ADSL, CATV) a mikrohullámú összeköttetés kivételével minden esetben valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz (szolgáltatás-hozzáférési pont) és a Szolgáltatás igénybevételéhez (végberendezés). A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseivel csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát.

3.2. Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési Szolgáltatás (VoIP)

A Szolgáltatást az Előfizető közvetlen IP kapcsolat esetén a bérelt vonalon, ADSL vagy kábeltelevíziós hálózaton keresztül nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatás használatával veheti igénybe. A Szolgáltatás közvetlen IP kapcsolat hiányában, közcélú távközlési hálózaton keresztül is igénybe vehető. Ebben az esetben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési kódot a Szolgáltató biztosítja, melyet ügyfélszolgálatán vagy szerződéses partnerein keresztül, elektronikus úton, illetve postai utánvétellel értesít.

3.3. Nyilvános távbeszélő Szolgáltatás közvetítőválasztás útján

A Szolgáltatás előfizetői szerződés alapján belépési, előfizetési és beszélgetési díjak megfizetése esetén vehető igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizetőnek a hívás kezdeményezésével kell vállalnia a beszélgetési díj utólagos megfizetését.

4. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

- 4.1. Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, és biztosítania kell távközlési szolgáltatás elérhetőségét.
- 4.2. A Szolgáltató bizonyos Szolgáltatásai csak az általa meghatározott földrajzi területeken vehetők igénybe. Ezeket a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon megváltoztathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és honlapján folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

5. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

5.1. ADSL alapú hozzáféréshez

A végberendezés ebben az esetben valamilyen útvonal irányító eszköz (router), mely a bérelt vonalat szállító távközlési szolgáltató végberendezéshez (ADSL modem) csatlakozik. A Szolgáltató a kereskedelemben kapható routerek használatát ajánlja, ezen berendezések széles választékát forgalmazza, illetve adja használatba Előfizetőinek.

Lehetőség van egyes számítógépek Ethernet hálózati hubon vagy hálózati kártyán keresztüli közvetlen kapcsolódására is a távközlési szolgáltató végberendezéséhez (ADSL modem). Ebben az esetben PPPoE protokollt támogató szoftver kliens és operációs rendszer is szükséges Szolgáltató hálózatához történő kapcsolódásra.

5.2. Kábeltelevíziós hozzáférés

A kábelmodem a számítógép és a hálózati kártya számára úgy tünteti fel a televíziós hálózatot, mintha egy Ethernet hálózat lenne, ezért bármelyik Internetet támogató operációs rendszer (pl: Windows 95, Windows NT stb.) képes kezelni.

Szolgáltató által ajánlott kábelmodem típusok a

- 10-40 Mbps átviteli sebesség (előreirány), S-CDMA kódolás
- 88.750 MHz frekvenciasáv, 5MHz/6MHz csatorna sávszélesség
- 16-QAM moduláció, 5-42 MHz frekvenciasáv (visszirány)

5.3. Rádióhullámú összeköttetés

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel biztosít az Előfizető részére, vagy meghatározza az igénybevételhez szükséges berendezés típusát és műszaki paramétereit. A Szolgáltató által az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő végberendezés 10 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

6.1. Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni:

- Kiegészítő üzleti szolgáltatások;
- E-mail, mail alias, levelezőlista, csoportos e-mail szolgáltatások;
- Domain név regisztráció és szolgáltatás ;
- IP címkiosztás (a RIPE szabályai szerint);
- Bérelt vonal ügyintézés;
- ADSL vonal ügyintézés;
- Partnerszolgáltatás
- Statikus Real Audio/Video szolgáltatás és élő Real Audio/Video szolgáltatás;
- Titkosított adatátvitel megvalósítása;
- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás.

7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételének rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

7.1. Követelmények

7.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány/előírás hiányában a Szolgáltató a saját cégszabványát használja. A cégszabvány a nemzetközi és hazai gyakorlatban elterjedt Szolgáltatói szokásokat, mérőszámokat veszi alapul.

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, éves szinten a legrosszabb esetben 98%-ban áll rendelkezésre.

Az előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása:

Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára, kapcsolt vonal esetén, legfeljebb 56 kbps sebességgel, ISDN vonal esetén 64 vagy 128 kbps sebességgel, bérelt vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (64, 128, ... nx64 kbps), ADSL vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (384/64,512/128,768/128,1500/384, ... kbps), valamint kábeltévé (CATV) hálózaton keresztül a megrendelt sávszélességgel (64, 128, 256, ... kbps) csatlakozik.

7.1.2. A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása

A Szolgáltatás létesítésének ideje: az Általános Szerződési Feltételek 7.1.2 pontja szerint.

A Szolgáltatás rendelkezésre állása: az Általános Szerződési Feltételek 1.sz. Melléklete szerint, kivéve a mikrohullámú összeköttetésre vonatkozó vállalt eltérő rendelkezésre állási paramétereket.

7.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma

A forgalom a port sebességtől és protokolltól függ, de adminisztratív szempontból nincs korlátozva.

7.1.4. Szolgáltatási Szint Garancia

A Szolgáltató az Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozóan a 7.1.1. pontban meghatározottakon felül a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékleteként csatolt Szolgáltatási Szint Garanciát nyújtja.

7.1.5. A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

7.1.5.1. Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;
- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az Általános Szerződési Feltételek 10. fejezete szabályozza.

8. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

8.1. Nyilvántartás és értesítés

8.1.1. Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása

- A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult azt kezelni, illetve felhasználni.
- Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 14.4 pont szerint betekinhet.
- A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.

8.1.2. Egyéni Előfizető esetében:

- név;
- lakóhely vagy tartózkodási hely;
- leánykori neve,
- anyja neve,
- születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, levelezési- és e-mail címe, telefonszám.

Amennyiben az igénylő korlátozottan cselekvőképes személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

8.1.3. Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében:

- cégszerű megnevezés;
- cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám; cégkivonat
- székhely (telephely);
- bankszámlaszám;
- adószám;
- képviselő neve,
- személyi igazolvány, -vagy útlevélszáma,
- címe, telefonszáma,
- aláírási címpéldány.

8.1.4. mindkét előfizetői kategóriában:

- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye);
- a belépési díj mértékére, megfizetésére vonatkozó feltételek;
- a díjkiegyenlítés módja;
- az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak; az Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindez az a meglévő és a tervezett állapot szerint;
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat;
- igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja;
- a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése;

- az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések;
- értesítési cím és e-mail cím.
- Nem publikus, az előfizető biztonságos azonosításhoz szükséges adatok

8.1.5. Az Előfizető értesítése

Az Általános Szerződési Feltételeket, az Egyedi Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben), illetve levélben, hagyományos postai úton. A Szolgáltató – amennyiben az adott értesítés tekintetében jogszabály lehetővé teszi - jogosult az Előfizetőket az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közlésezi. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek, megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

8.1.6. Egyedi Előfizetői Szerződés tartama

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

A legrövidebb szerződési időszak alkalmi szolgáltatás esetén: 1 nap

8.2. Előfizető kötelezettségei

8.2.1. Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős. Nem felel a szolgáltatás minőségéért Szolgáltató abban az esetben sem, ha Előfizető által a rendszerbe kapcsolt végberendezésen nem a törvényi előírásnak megfelelő szoftverek vannak. A nem a törvényi előírásoknak megfelelő szoftverhasználatot a törvény bünteti.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik – az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

8.2.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy nem megfelelő voltáért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, az esetben Előfizető köteles az ebből eredő, Szolgáltatót ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja (lásd még 9.3.2 pont).

8.2.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének, hibaelhárításának lehetősége

Az Előfizető a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a szolgáltatás hozzáférési pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse – amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijavítása a Szolgáltató kötelessége, az esetben az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a javítást el tudja végezni. Az Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

8.3. Díjfizetés

Az Előfizető köteles az Általános Szerződési Feltételek alapján a tárgyidőszak alatti forgalmi adatok alapján a kiszámlázott díjat esedékességének idejében megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe vette vagy sem. Késedelmes fizetés esetén Előfizető az ASZF -ben meghatározott késedelmi kamatot, valamint Szolgáltató többlet tevékenysége, külön eljárása miatt külön eljárási díjat köteles fizetni.

A díjfizetés az Általános Szerződési Feltételek 15. fejezetében szereplő díjszabás (a továbbiakban Díjszabás), vagy a felek – az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített - megállapodása szerint leszámlázott összeg alapján történik. Szolgáltató díjtáblázatát Előfizetőnek postai, vagy elektronikus úton elküldheti, vagy az interneten (web oldal) nyilvánossá teheti.

Szolgáltató jogosult a Díjszabást az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó szabályok szerint egyoldalúan módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, legkorábban a közzétételtől számított 30 (harminc) nap elteltével lép érvénybe. Amennyiben Előfizető 15 (tizenöt) napon belül nem nyilatkozik, a módosítást részéről elfogadottnak kell tekinteni. Amennyiben Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 15 (tizenöt) napon belül nem fogadja el, az esetben jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződést a 9.2.1 pont rendelkezése alapján felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

8.4. A Szolgáltató hálózatának használata

Az Előfizető a Szolgáltató web oldalán szereplő formában elolvasta és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Szolgáltatónak a hálózati visszaélések tilalmáról szóló irányelvét (a továbbiakban: „Irányelv”). A Szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, a módosításokat a fenti web oldalon teszi közzé. Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; az Irányelvvél; bármilyen általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely a jó erkölcsbe ütközik. Szolgáltató internet szolgáltatásának díjszámítása nem forgalom alapú, de egy meghatározott mennyiségű adatforgalom elérése után a hálózatának, illetve berendezéseinek használatáért porthasználati díjat számolhat fel. Az internet szolgáltatással kapcsolatos küszöbértékeket a nyilvános tarifátáblázat tartalmazza.

8.4.1. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A Szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (a továbbiakban: „Jelszavak“) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. A Jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá az Előfizető web oldalainak, e-mailjeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a Jelszavak révén történő használatáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető vagy a Végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás használatáért, amelynek során, a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli. Az előfizető egyedi azonosítóit köteles harmadik személy felé titokban tartani, a mindenkori jogszabálynak megfelelően kezelni. A Jelszavak nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult a jelszavakat az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kieséséért, amely a Jelszavaknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

8.4.2. Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

8.4.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a Berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

8.4.4. A Szolgáltatás használatának átengedése

Magánszemély Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni.

8.4.5. Adatforgalom

Szolgáltató nem vállal felelősséget és elzárkózik az internetnek olyan jellegű használatától, amely jogsértésre, vagy a törvényi előírások bármilyen nemű megsértésére, vagy be nem tartására irányul. Az általános internetezési szokásoktól eltérő, nagy mennyiségű adatforgalom esetén Szolgáltató jogosult külön port-használati díjat számlázni. Az idevonatkozó tarifák és korlátok a nyilvános díjtáblázat tartalmazza.

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

9.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

9.2. Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől, illetve a közzétételtől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt 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 Szerződési Feltételeket nem érinti.

9.3. Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben,- a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló jogszabályok által meghatározott keretek között - módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.4. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató felé. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása miatt Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részről. Előfizető ezen kötelezettségének elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni Előfizetőt.

9.5. A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználói név megváltoztatása

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt). Amennyiben 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 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek 16.5.2 pontjában található.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve a szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Mikrohullámú összeköttetés és ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

A Szolgáltató a közvetítőválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az áthelyezésre.

9.6. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15 (tizenöt) nap. Nem lehet a jelen pontban foglaltakat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató a közvetítőválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az átírásra.

9.7. Számlázási cím

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően előterjesztett kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

10. Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött

10.1. szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

2.1.1. Az Előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdő-hónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

10.1.1. A szünetelés időtartama

A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetlegesen olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

10.1.2. A szünetelés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.3.5 pontjában meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a 7.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

10.1.3. Az Előfizetői jogviszony szünetelése

Az Előfizető írásbeli kérelmére lehetőség van az előfizetői jogviszony szünetelésére. Az előfizetői jogviszony szünetelését kizárólag a hónap első napjától lehet kérni, a szünetelés kezdőhónapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

Az előfizetői jogviszony szünetelése határozott vagy határozatlan időre, de maximum 12 (tizenkét) hónapra lehetséges. Az Előfizető írásban bármikor kérheti a szünetelés alatt a Szolgáltatás visszakapcsolását minden naptári hónap első napjától. Előfizető a visszakapcsolást az általa kért visszakapcsolási időpontot legalább 5 (öt) nappal megelőzően írásban köteles kérni a Szolgáltatótól. A Szolgáltató a visszakapcsoláskor szükség szerint új műszaki paramétereket illetve új felhasználó nevet ad Előfizető részére.

Amennyiben az előfizetői jogviszony szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető nem fizet díjat, de köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásinak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. A Szolgáltató az előfizetői jogviszony szünetelésének ideje alatt az Előfizető felhasználó nevét felhasználhatja és harmadik személy részére újra kiadhatja.

Az előfizetői jogviszony szünetelésének ideje alatt Szolgáltató Előfizetőt nem törli a nyilvántartásából.

10.1.4. Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-17.00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető.

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

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terror-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 72 (hetvenkét) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 48 (negyvennyolc) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtehető.

11. Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozásának, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

11.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

- 11.1.1. A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, értesítésével a következő esetekben jogosult:
- 11.1.2. ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 11.1.3. ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- 11.1.4. ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;
- 11.1.5. a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a 9.1 pont b) és c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII. 18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- 11.1.6. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben Szolgáltató a felsorolt okok valamelyike miatt korlátozza Előfizető szolgáltatás hozzáférést, abban az esetben az nem minősül Szolgáltató részéről a szolgáltatás nem teljesítésnek!

11.1.7. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 2 (két) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

11.2. Az előfizetői Szerződés megszüntetésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondaná

11.2.1. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

11.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

11.3.1. Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények nélkül. A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének napja ebben az esetben a felmondásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítja az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.3.2. Rendkívüli felmondás

Határozott vagy határozatlan idejű szerződés az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

11.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

11.4.1. Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni.

11.4.2. Rendkívüli felmondás

Az Egyedi Előfizetői Szerződést a felszólítást követően Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy
 - a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül - átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy
 - az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

11.4.3. Felszólítás

A Szolgáltató a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzájárulását azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti.

11.5. Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja (rendkívüli felmondás). Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget. Havi előfizetési díj hiányában az összeg 5.000,- (ötezer) forint. Ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására.

11.6. A felmondás tartalmi elemei

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát;
- a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt orvosolja a szerződésszegését, - és ezzel együtt az Előfizető nem kéri az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetését -, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt, haladéktalanul értesíteni.

11.7. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9.1 c) pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondását.

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

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

a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

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

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

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra (ideértve azt is, ha Előfizető jogellenesen felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződést a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt), vagy amennyiben az Előfizető jelentős mértékben csökkenti az igénybe vett szolgáltatás(oka)t, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam kezdetétől a felmondás illetve a jelentős mértékű csökkentés naptári hónapjának utolsó napjáig számított, a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben az Előfizető által megrendelt Szolgáltatással megegyező műszaki tartalmú Szolgáltatásra meghatározott listaár és az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam vállalására figyelemmel megállapított kedvezményes díj különbözetét.

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

11.8. A határozott idejű szerződés megszűnése

Szolgáltató Előfizetővel határozott idejű szerződést köthet, mely tartalmazhat a szerződés időtartamára határozott kedvezményt, vagy egyedi ajánlatot. Amennyiben a felek között Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó szerződés jön létre, a szerződés automatikusan megszűnik a meghatározott idő lejártával, vagy az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés újabb egy évvel automatikusan meghosszabbodik, ha Előfizető a szerződés lejáta előtt 30 (harminc) nappal korábban nem jelzi azon szándékát, hogy nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást, vagy hogy határozatlan idejűvé minősíti át a szerződést.

Az újabb határozott időre meghosszabbított szerződés esetén Szolgáltató vállalja a szolgáltatás minőségi változtatása nélkül a korábbi szolgáltatási árat. A határozatlan idejűvé átmódosított szerződés esetén Előfizető vállalja a határozatlan idejű szolgáltatásra vonatkozó díjtábla megfizetését az Előfizetői Szerződés módosításával.

11.9. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

Amennyiben Előfizető felmondása következtében az Egyedi Előfizetői Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(ka)t bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra vagy postai címre visszatéríti.

Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előfizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

11.10. Felmondásra vonatkozó speciális rendelkezések Üzleti Szolgáltatások megrendelése esetén

Üzleti Szolgáltatások Előfizető általi megrendelése esetén Szolgáltatónak a Berendezések beszerzésével valamint a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt nem kerül felmondásra. Ezért a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejárta előtt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártával nem szűnik meg, annak felmondására a jelen Általános Szerződési feltételekben leírtak alkalmazandóak, a jelen pontban foglaltakkal kiegészítve.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Üzleti, illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozó súlyos szerződésszegést követ el, és az Előfizető írásban közölt felszólítására annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) munkanapon belül a szerződésszegést nem orvosolja, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt is felmondhatja a Felmondási Összeg megfizetésének kötelezettsége nélkül.

A Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártát követően a Szolgáltatás nyújtása az aktuális szolgáltatási díjakon történik.

Amennyiben Előfizető a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Üzleti Szolgáltatást úgy módosítja, hogy újabb nagyobb értékű Üzleti Szolgáltatást rendel meg (upgrade), akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ezen újabb megrendelés időpontjától újratekődik.

11.11. Felmondásra vonatkozó speciális rendelkezések nem Üzleti Szolgáltatások megrendelése esetén

Nem Üzleti Szolgáltatások Előfizető általi megrendelése esetén a Szolgáltatónak a Berendezések beszerzésével valamint a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamra kötött szerződés esetében a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártá előtt nem szűnik meg. Ezért a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártá előtt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel. Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártával nem szűnik meg, annak felmondására a jelen Általános Szerződési feltételekben leírtak alkalmazandóak, a jelen pontban foglaltakkal kiegészítve.

A Kezdeti Szolgáltatási Időtartam lejártát követően a Szolgáltatás nyújtása az aktuális szolgáltatási díjakon történik.

Amennyiben az Előfizető a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatást úgy módosítja, hogy újabb nagyobb értékű Szolgáltatást rendel meg (upgrade), akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ezen újabb megrendelés időpontjától újratekődik.

12. Hibabejelentés elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

12.1. Technikai segélyszolgálat működési rendje

A Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot (hibabejelentő, hibalehárító) tart fenn, mely minden nap 9-17 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez. Munkaidőn kívül és ünnepnapokon telefonos hibabejelentő üzemel.

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően az Előfizetői szerződés hatályban van.

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége:

Telefon:	+36 24 200 000
:	+36 1 909 1220
Mobil:	+36 20 280 0777
Mobil:	+36 30
Mobil:	+36 70
Mail:	info@eur21.eu
WEB:	www.kflbt.eu , www.eur21.eu

12.2. Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltató Szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a Szolgáltatás az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

12.2.1. Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan Szolgáltató érdekkörén kívüli, vagy az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát a Szolgáltató az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján a javítást kifizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

12.3. A hibaelhárítás

12.3.1. A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.

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 okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját

A hibabejelentésre és az elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.

12.3.2. A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján haladéktalanul köteles a hiba-behatárolást megkezdeni.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

Bejelentés esetén az ügyfélszolgálat ellenőrzi a hiba keletkezésének lehetséges okát, valamint a saját hálózatot.

- o amennyiben az elsődleges hiba-meghatározás eredménye, hogy a hiba keletkezésének oka az Előfizető készülékében van, akkor felajánlja a fizetős javítás lehetőségét. Amennyiben mégsem az Előfizető készülékében van a hiba, díjmentes a javítás. Amennyiben az Előfizető készüléke okozta a hibajelenséget, abban az esetben kell a díjszabásnak megfelelően a hibaelhárítást megfizetni. Ezt a szolgáltatást az Előfizetőnek írásban kell kérnie. A hibaelhárításra az Előfizetővel egyeztetett időpontban kerül sor.

- o amennyiben az elsődleges hiba-meghatározás eredménye, hogy a hiba keletkezésének oka a Szolgáltató rendszerében van, akkor az ügyfélszolgálat rendelkezik a hiba kijavításáról. A hibaelhárítást munkanapon 12 órán belül meg kell kezdeni.
- o amennyiben Szolgáltató bármilyen okból a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, erről Előfizetőt értesíti és ezért az Előfizető részére az ÁSZF-ben meghatározott visszatérítést, díjcsökkenést, biztosít.

12.4. Együtműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat, vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

12.5. Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege, és nyújtandó a díjcsökkentés mértéke

A hiba meglétét, vagy a hibabejelentést Előfizetőnek 12 (tizenkét) órán belül meg kell tennie Szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, faxon, vagy mail formájában. Amennyiben előfizető a hibabejelentést elmulasztja, Szolgáltató nem köteles a hibát észlelni, illetve nem tehető felelőssé a hiba miatt. Szolgáltató Előfizetői hibabejelentés esetén a hiba keletkezésének idejét a hibabejelentéstől, vagy legkorábban az azt megelőző 12 (tizenkét) órában állapítja meg, he ezzel ellentétes adatok nem állnak rendelkezésére.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát annak bejelentésétől számított, legfeljebb 72 órán belül kijavítani. 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.

Amennyiben a szolgáltató a hibaelhárítás során túllépi a hibaelhárításra vállalt határidőt, akkor a határidő elteltét követően a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni. A fizetendő kötbér mértéke az alábbi:

- Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Amennyiben a szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, akkor a szolgáltatás díjából az alábbi díjcsökkentést nyújtja:

Amennyiben a szolgáltatás minősége a minimumként meghatározott műszaki paramétert nem éri el tartósan, abban az esetben Szolgáltató a teljes előfizetői díj kétszeresét visszatéríti Előfizető részére azokra a napokra, amikor a szolgáltatás minősége nem felelt meg az előírt minimumnak.

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 Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

Szolgáltató a 16/2003.(XII.27.) IHM rendelet 12.§ 5. pontja értelmében a meghatározott kötbért fizeti.

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 kifolyólag 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 Szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

A Szolgáltatás részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

12.6. Az Üzleti Szolgáltatásokra és a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatásokra vonatkozó további feltételek

A Szolgáltató fenntartja a Berendezések tulajdonjogát. Az Előfizetőt terhel minden pótlási vagy javítási költség abban az esetben, ha a Berendezésekben az Előfizető, annak dolgozói, vállalkozói, vagy más személyek kárt okoznak, azokon nem a Szolgáltató utasításai szerinti módosítják, vagy nem megfelelően javítják. A Berendezéseket eltávolítják, áthelyezik, nem rendeltetésszerűen használják, rongálják, elhanyagolják, nem megfelelően szerelik, balesetet okoznak vagy más hasonló módon járnak el (együttesen "Események"). Ezen Események bármelyikének bekövetkezte kizárja a gyártói garanciát, a Szolgáltató szavatossági felelősségét a Berendezésekkel kapcsolatban és egyben a Szolgáltatási Szint Garanciát. A Szolgáltató nem felelős a Berendezéseknek az Előfizető által kért áthelyezéséből eredő szolgáltatás-kiesésért. Az Előfizető vállalja, hogy a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás(ok), illetve az Üzleti Szolgáltatás(ok) megszűntetésekor a Szolgáltató által előírtak szerint a Berendezéseket visszaszolgáltatja illetve - Szolgáltató döntésétől függően - lehetővé teszi Szolgáltató számára a Berendezések leszerelését az Előfizető költségére. Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, Szolgáltató a megfelelő jogi eljárások útján jogosult a Berendezéseket birtokba venni és a késedelem minden napja után 10.000,- Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a Berendezések értékcsökkenés nélküli értékéig. A további információk a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.

12.7. Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető azonosítható legyen. Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat haladéktalanul vizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

12.7.1. Panasz, reklamáció, bejelentés kezelése:

Előfizető bejelentést tehet:

- postai levélben
Postai bejelentés esetén a levél iktatásra kerül és ezután kezdődik a bejelentés vizsgálása, kerül az ügyfélszolgálatra a dokumentum.
- elektronikus levélben
A levelező rendszer iktatja, majd közvetlen az ügyfélszolgálatra kerül a bejelentés.
- telefonon
Az ügyfélszolgálat veszi a hívást és azonosítja a bejelentőt, majd megkezdi a vizsgálatot. Az ügyfélszolgálat minden hozzá beérkező, vagy hozzá eljutó bejelentést dokumentál. A bejelentéssel kapcsolatos események és a végeredmény is dokumentálásra kerül. Az ÁSZF-ben meghatározott határidőn belül az ügyfélszolgálat értesíti az Előfizetőt, bejelentőt a vizsgálat eredményéről.

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (1)-457-7100; Fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.org.hu>),

Amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

12.8. Díjreklamáció

12.8.1.1. Díjreklamáció elfogadása

Díjreklamáció esetén szolgáltató köteles a bejelentést érdemben 30 (harminc) napon belül elbírálni és Előfizetőt írásban erről értesíteni.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

12.8.1.2. Díjreklamáció elutasítása

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, úgy az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációról hozott határozatának meghozatalától számított (15) tizenöt napon belül megküldeni.

A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az Általános Szerződési Feltételek 13.1 pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza.

A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

12.9. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús, terrorista cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

12.10. Kártérítés

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

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget.

A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta.

Továbbá azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni.

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

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

13. Az Előfizető joga és kártérítési lehetősége a Szolgáltató nem teljesítése, vagy nem megfelelően teljesítése esetén

13.1. Jogorvoslat

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; telefax: (1)-356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az alábbiakban meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eskalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkor székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen fejezet címében megjelölt további kérdések a jelen Általános Szerződési Feltételek 11. és 12. fejezetében szabályozottak.

14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakozásának feltételei

A Szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen Általános Szerződésben található Szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében bekövetkező bármely kárért (hardvere, szoftver, ...) Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

15.1. **Az Előfizetők adatainak kezelése**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

15.2. **Irányadó jogszabályok**

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A jelen fejezet, illetve az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján szerint történik.

15.3. Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

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

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetők. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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

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

A személyes adatoknak a jelen fejezettől és Általános Szerződési Feltételekben leírtaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

15.4. Közös adatállomány (Fekete lista)

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségei kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 158. § (3) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 129. § (7) bekezdés *b) - f)* pontjai szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht.158. § (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

15.5. Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításhoz, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követelései érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Általános Szerződési Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit.

15.5.1. 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 (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az Általános Szerződési Feltételek 5.1.1 pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

15.6. Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult.

Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag munkaidőben, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paramétereai változatlanok maradnak.

15.7. Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

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

16.1. A díjszabás alapelvei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

A megjelölt Díjtáblában szereplő árak nem tartalmazzák az Áfa-t, kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

16.2. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgáltatótól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2 pontban foglaltaknak megfelelően.

16.2.1. Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén 20% mértékű, nem Üzleti Szolgáltatások igénybevétele esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

16.2.2. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési feltételek alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

16.2.3. Üzleti és Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások esetére irányadó szabályok

Üzleti Szolgáltatások megrendelése esetén Előfizető felszerelési és létesítési díjat köteles fizetni, amit a Szolgáltató az Előfizető megrendelésének elfogadásakor számláz; ezen díjak nem visszatérítendők, kivéve a Szolgáltató szerződésszegésének esetét. A Szolgáltató nem köteles megindítani a Szolgáltatást az Előfizető számára, amennyiben a fenti számla kiegyenlítése nem történik meg annak esedékességekor. Az Üzleti Szolgáltatások és a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások rendszeres számlázása az Első Fordulónapon kezdődik. Ezt követően a számlák a Szolgáltatás meghatározott időszakára (havonta vagy negyedévente) készülnek, és a számlakiállítástól számított 10 (tíz) napon belül egyenlítendő ki banki átutalással. A számlák a következő időszak szolgáltatási alapdíjait, illetve átalánydíjait (ideértve a megrendelt Kiegészítő Üzleti Szolgáltatások illetve a Berendezések díjait is), a megelőző időszak forgalmi díjait, valamint az általános forgalmi adó összegét és szükség szerint a távközlési díjakat tartalmazzák.

16.3. Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek havi alapdíjak, lehetnek átalánydíjak, vagy tartalmazhatnak forgalmi díjak.

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett Szolgáltatás, rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Folyamatos szolgáltatás esetén a havi előfizetési díjat Szolgáltató a tárgyhót megelőző hónap 15. napja után küldi ki Előfizető számára. Az előfizetési díjon kívüli szolgáltatások díját Szolgáltató a tárgyhót követő hónapban küldi ki az esedékes havi előfizetési díjjal együtt Előfizető számára.

Tárgyhónapon belüli vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. Kivételt képez ez alól a Kapcsolt analóg vagy ISDN vonalon nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás, mely esetekben adott naptári hónap 15. napján, vagy előtte történt vásárlás esetén Szolgáltató teljes havi díjat számít fel, a 16. napon vagy utána történt vásárlás esetén nem számít fel havi díjat az adott hónapra. Kapcsolt analóg vagy ISDN vonalon nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás adott naptári hónap 15. napján, vagy előtte igényelt szüneteltetése esetén Szolgáltató az adott hónapra havi díjat nem számít fel, a 16. napon vagy utána igényelt szüneteltetése esetén Teljes havi díjat számít fel az adott hónapra.

Az Előfizető a havi előfizetés tekintetében amennyiben erről a Szolgáltatóval megállapodik, Felek által egyeztetett időtartamra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt adhat. Amennyiben a megkezdett előrefizetett időszak lejártá előtt a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az Előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

16.4. Előfizetőnek a róla nyilvántartott adatainak betekintheségéről

Előfizető, Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban a róla nyilvántartott adatokba betekinthes Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy kérheti a róla tárolt adatainak postai úton történő megküldését. Szolgáltató ezt köteles a felmerült költségeinek megtérítése mellett teljesíteni.

17. Díjszabás

Szolgáltató a piaci viszonyokat figyelembe véve árait, díjszabását, díjcsomagjait változtathatja az Általános Szerződési Feltételek figyelembevételével. Az ide vonatkozó díjtáblázatot Szolgáltató minden esetben Előfizetői rendelkezésére bocsátja postai, vagy elektronikus (web) úton.

A mindenkori díjszabás (havi előfizetési díj) az általános internetezési szokásoknak megfelelő adatforgalom port használati díjait tartalmazza. A mindenkori díjtáblázatban feltüntetésre kerül az Előfizetőnek az, az adatforgalmi értéke, amelynek port használati díja az Előfizető által választott díjcsomagban kalkulálva van. Szolgáltató azon Előfizetőket értesíti az adatforgalom nagyságáról, mely Előfizetők az általuk választott díjcsomag által meghatározott adatforgalmi értéket jelentősen meghaladja. Az adatforgalom mérése és számlázása egy adott naptári hónapra érvényes. Az adatforgalmi értékek több hónapra vonatkozó összevonása, átlagának számítása nem lehetséges. Az adott adatforgalmi díj számlázása, tárgyhót követő hónapban történik a többi forgalmi díjjal és az előfizetési díjával együtt.

18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató web oldalán on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

1. számú melléklet

Szolgáltatási Szint Garancia

Szolgáltatás minőségi követelmények szolgáltatás esetén

	Minőségi követelmény neve	Célérték
1.	szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	30
2.	a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában	72
3.	forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban	3
4.	szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban	98
5.	a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	98
6.	hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s] WIFI csatlakozás esetén, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál	256/64
7.	hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]ADSL szolgáltatás esetén, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál	1M 160/64 2M 192/64 4M 256 / 96 8M 480 / 192 18M 960/320
8.	hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál Bérelt vonali szolgáltatás esetén	100%
9.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként – WiFi-ADSL:	0
10.	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként – Bérelt vonal	0
11.	A szolgáltatási terület egészét érint szünetelés – WiFi-ADSL:	17 ó.
12.	A szolgáltatási terület egészét érint szünetelés – Bérelt vonal	8,7 ó.
13.	Az előfizetők legalább 10%-át érint szünetelés – WiFi-ADSL:	17 ó.
14.	Az előfizetők legalább 10%-át érint szünetelés – Bérelt vonal:	8,7 ó.

1. Késleltetés

Az IP alapú (VoIP) beszédátvitel hangjelek végpontok közötti átvitele 250 ms késleltést szenvedhetnek el.

2. A hálózat rendelkezésre állása

A Szolgáltató rendelkezésre állására vonatkozó szolgáltatási szint garanciája (a továbbiakban: "Garancia") azt jelenti, hogy a Szolgáltató és szerződött partnereinek hálózata az idő 98%-ában igénybe vehető. A Szolgáltató és szerződött partnereinek hálózata tartalmazza a Szolgáltató és partnerei által üzemeltetett berendezéseket, szervereket, áramköröket és más adatátviteli eszközöket, ideértve a Szolgáltató TCP/IP regionális hálózatát az alábbiakban felsorolt régiókban. A Szolgáltató hálózat rendelkezésre állását azon percszám alapján számítja ki, ameddig a Szolgáltató hálózat nem volt igénybe vehető a Szolgáltató által az alábbi feltételek szerint meghatározottak szerint ("igénybevehetőség hiánya").

A jelen Garancia nem-teljesítése esetén a jóváíráshoz az Előfizetőnek kapcsolatba kell lépnie a Szolgáltató ügyfélszolgálati csoportjával azon hónap végétől számított 30 napon belül, amelyre a jóváírást kéri.

Az igénybevehetőség hiánya nem vonatkozik arra, ha a hálózat egy órán át vagy annál rövidebb ideig nem vehető igénybe, sem arra, ha a hálózat a következő okok bármelyike miatt nem vehető igénybe:

- (a) a hálózat karbantartása,
- (b) távközlési szolgáltató vagy más közszolgáltató által nyújtott áramkör,
- (c) külső internetes szolgáltató vagy Internet pont,
- (d) az előfizető vagy felhatalmazott használó cselekedete vagy mulasztása,
- (e) az előfizető berendezésének, eszközeinek vagy készülékeinek viselkedése, vagy
- (f) vis major, polgári engedetlenség, természeti csapás illetve más a Szolgáltató ésszerű befolyásán kívül álló ok.

3. Sikeres csomagtovábbítás

A Szolgáltató sikeres csomagtovábbításra irányuló célkitűzése a csomagoknak az alábbiakban felsorolt régiókban a Szolgáltató és szerződött partnereinek IP gerinchálózatán történő sikeres továbbításán alapszik. Az ún. sikertelen csomagok azok, amelyek átviteli hiba vagy router túlterheltség miatt kiesnek, mielőtt a Szolgáltató és partnereinek regionális IP gerinchálózatát elhagynák.

A Szolgáltató sikeres csomagtovábbításra vonatkozó szolgáltatási szint garanciája (a továbbiakban: "Garancia") a csomagok 99%-ban, illetve azt meghaladó mértékben való sikeres továbbítását jelenti a Szolgáltató IP gerinchálózatán belül.

A jelen Garancia nem-teljesítése esetén a jóváíráshoz az Előfizetőnek kapcsolatba kell lépnie a Szolgáltatóval azon hónap végétől számított 30 napon belül, amelyre a jóváírást kéri.

A Szolgáltató nem nyújt jóváírást, ha a Garancia nem-teljesítése vis majornak, polgári engedetlenségnek, természeti csapásnak vagy más, a Szolgáltató ésszerű befolyásán kívül álló oknak tudható be.

2. Melléklet

Adatvédelem

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámítása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
 Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
 Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
 Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

* Az Előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** Az Előfizető ezen hozzájárulását az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy írásban postai úton, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.eur21.eu web oldalon, vagy szóban azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

*** Az Eht.157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

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

adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

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

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

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

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

Nem megfelelő teljesítés:

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető Szolgáltatóval írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- c) az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás;
- d) az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.
- e) ha Szolgáltató más szolgáltató mulasztása, hálózati áram kimaradás miatt nem tudja a szolgáltatást biztosítani.
- f) ha Szolgáltató azért nem tudja a szolgáltatást biztosítani, mert másik távközlési partner nem biztosítja a szolgáltatást.

EURO 21
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Készült: 2010. október 26.án Hatályos: 2011. január 1.-től

Amennyiben Előfizető a Megrendelését a hozzáférési pont létesítése előtt, de az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasz-kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségébe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva (megakadályozva) ezzel a Szolgáltatás üzembe helyezését, Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és Előfizető köteles Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

Amennyiben Szolgáltató az Egyéni Előfizetői Szerződés Szolgáltatóhoz való megérkezése, vagy bármely okból történő aláírása előtt az előzetes adatok (megrendelő, belépési díj befizetése, ...) alapján Előfizetőt a szolgáltatásba beköti, akkor ráutaló magatartásával magára nézve elfogadottnak tekinti az Egyéni Előfizetői Szerződést és az abban foglaltakat. Ez szóbeli szerződéskötésnek minősül, és a továbbiakban a Megrendelésben foglaltaknak szerint kerül sor az Előfizetői Szerződésnek írásban történő megkötésére.

Amennyiben Előfizető a Szerelési munkalapon aláírásával igazolja (megrendelő, belépési díj befizetése, szerelési munkalap, stb), vagy az interneten kitölti az igénylési formanyomtatványt és az ehhez tartozó tarifát (vagy annak időarányos hányadát befizeti, akkor ráutaló magatartásával magára nézve elfogadottnak tekinti jelen dokumentumot és az Egyéni Előfizetői Szerződést, az abban foglaltakat, Ebben az esetben ez szerződéskötésnek minősül.