

Általános Szerződési Feltételek

Dráva Kábel Bt Adathálózati szolgáltatás / INTERNET /

- BASAL
- BECEFA
- BOTYKAPETERD
- CSERTŐ
- DARÁNY
- DENCSHÁZA
- ENDRŐC
- FELSŐSZENTMÁRTON
- GYÖNGYÖSMELLÉK
- HOBOL
- HOMOKSZENTGYÖRGY
- KÉTÚJFALU
- KISDOBSZA
- MERENYE
- MOZSGÓ
- NAGYDOBSZA
- NAGYPETERD
- PATAPOKLOSI
- SOMOGYAPÁTI
- SOMOGYHATVAN
- SOMOGYHÁRSÁGY
- SOMOGYVISZLÓ
- SZENTBORBÁS
- SZENTEGÁT
- SZIGETVÁR
- SZULOK
- TEKLAFAFU
- ZSIBÓT

Szigetvár, 2009. 07. 01.

Hatályba lépés kelte: 2004. 07. 20.

Utolsó módosítás kelte: 2009. 07. 01.

Készült: 2009. 05. 30.

szolgáltató cégszerű aláírása

1.	A szolgáltató neve és címe	5
2.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeni és földrajzi korlátjai.	6
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	6
2.1.1.	<i>Szerződéskötés</i>	6
2.1.2.	<i>Ajánlattétel</i>	6
2.1.3.	<i>Szerződés megkötése</i>	7
2.1.4.	<i>A szerződés hatálya</i>	8
2.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	8
2.2.1.	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja</i>	8
2.2.2.	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének feltételei</i>	8
2.3.	A szolgáltatás igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai	9
3.	Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, rádió-távközlési szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje az igénybejelentéstől számítva.	9
4.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	9
5.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	10
5.1.	<i>Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája</i>	10
5.2.	<i>Előfizetői jogviszony létrejötte</i>	11
5.3.	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok</i>	11
6.	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	11
6.1.	<i>Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére:</i>	12
6.2.	<i>Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja</i>	12
6.3.	<i>Áthelyezés</i>	12
6.4.	<i>Átírás</i>	13
6.5.	<i>Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és feltételei</i>	13
6.6.	<i>Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére</i>	13
6.7.	<i>Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt</i>	13

7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei	13
8. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	14
8.1. <i>Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról</i>	14
8.2. <i>Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról</i>	14
8.3. <i>Előfizető értesítése szerződés megszűnéséről</i>	15
8.3.1. <i>Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató az előfizetőt a 9.3. pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíti.</i>	15
8.4. <i>Felmondás tartalma:</i>	15
8.5. <i>A szolgáltató a felmondást megelőzően legalább 15 napos határidővel írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére. A felszólítást követő 15 nap elteltével, azonnali hatállyal felmondható a szerződés. Az írásos felmondás kézhez vételének napján azonnali hatállyal megszűnik a szerződés, ha az előfizető:</i>	15
8.6. <i>A szolgáltató a számla kiegyenlítésnek elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követően a szolgáltatási szerződést 45 napos határidővel felmondhatja.</i>	16
9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele	16
9.1. <i>A hibabejelentő elérhetősége</i>	16
9.2. <i>Vállalt hibaelhárítási célértékek</i>	16
9.3. <i>A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete</i>	17
10. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények kezelése)	17
10.1. <i>Ügyfélszolgálat működése</i>	17
10.2. <i>Ügyfélszolgálat eljárási rendje</i>	17
11. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	18
11.1. <i>Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén</i>	18
11.2. <i>A fizetendő kötbér mértéke</i>	19
11.3. <i>A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke</i>	20
11.4. <i>Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i>	20
11.5. <i>Vis maior</i>	21
12. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	21
13. Adatkezelés, Adatbiztonság	21
13.1. <i>A kezelt adatok köre</i>	21

13.2. Adatbiztonság	22
13.3. Információszolgáltatás, betekintés, forgalmazási és számlázási adatok	23
13.4. A telefonkönyvek, előfizetői listák, címtárak	25
13.5. Azonosító kijelzés és hívásátirányítás	25
14. Díjszabás	25
14.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások	25
14.2. Egyszeri díjak	25
14.3. Rendszeres díjak	25
14.4. Díjazási időszakok	25
14.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások	25
14.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény isszafizetésének feltételei	26
14.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje	26
16. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	26
17. Irányadó jog	26
18. 1. sz. melléklet (Internet szolgáltatás Megrendelő lap)	27
19. 2. sz. melléklet (Egyedi Előfizetői Szerződés)	28
20. 3. sz. melléklet (A szolgáltatás földrajzi, területi határa, korlátai)	36
21. 4. sz. melléklet (Díjszabás)	37
22. 5. sz. melléklet (a Szolgáltatás minőségi mutatói)	41

Általános szerződési feltételek

1. A szolgáltató neve és címe:

Név:	Dráva kábel Bt
Telephely:	7900 Szigetvár Deák F. tér 16
Székhely:	7900 Szigetvár Deák F. tér 16
Telefon:	(+36-73) 510-121 (+36-40)200-871
Telefax:	(+36-73) 413-982
E-mail:	www.drava@dravakabel.hu
Internetes honlap címe:	www.Drávakábel.hu

Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

Dráva Kábel Bt.
7900 Szigetvár Deák F.Tér 16. szám
Telefon: (+36-73) 510-120; (+36-510-121)
Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:
Hétfő - Péntek naponta 08.00' – 16.30' óráig

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Központi Statisztikai Hivatal elnökének a Szolgáltatások Jegyzékéről (SZJ) szóló 9004/2002. (SK 7.) KSH Közleménye alapján a jelen dokumentáció tárgyát képező szolgáltatás besorolása:

Adathálózati szolgáltatás

Cégünk Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt. A szolgáltatás alapját a „LAN CITY Network platform” képezi, azaz KTV hálózaton keresztül nyújt szolgáltatást. Az előfizető meghatározott sávszélességű Internet hozzáférési kapcsolathoz jut, melyet szolgáltató által alkalmazott és magas hibatűrűsű rendszerek (HSRP) miatt **99,9%-os** rendelkezésre állás jellemez. Az igénybe vett sávszélesség állítható. A szolgáltatás nyújtás megkezdését megelőzően a felhasznált eszközök /beleértve a firewall szervereket és a routereket/ tesztelésen esnek át. A szolgáltatásfolyamatos és állandó hálózat felügyelettel rendelkezik.

Az alapszolgáltatás elemei:

Standard elemek:

- elsődleges és másodlagos DNS
- domain név regisztráció
- IP cím
- protokoll, forrás és cél alapú csomag-szűrés
- biztonsági internet hozzáférési lista
- garantált sávszélesség lekötés
- *behatolás észlelő rendszer*

Opcionális elemek:

- további IP címek
- hálózati címek átfordítása
- végberendezés beszerzése és beállítása

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeni és földrajzi korlátjai.

2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Szerződéskötés

Az igénylő igénybejelentésére a szolgáltató – amennyiben a műszaki feltételek erre adottak és a szolgáltató a szolgáltatás nyújtására képes – az előfizetővel történő egyeztetést követően a 2. pontban felsorolt szolgáltatásra/szolgáltatásokra szerződést köt.

Nem köt a szolgáltató szolgáltatási szerződést, ha

- a potenciális előfizetőnek a szolgáltatóval szemben bármilyen távközlési vagy egyéb szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- a korábbi szolgáltatási szerződést a szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül írásban mondta fel.

2.1.2. Ajánlattétel

A szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó ajánlatot (megrendelést) az ügyfél írásban teszi meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán az erre rendszeresített Szolgáltatási megrendelő lap kitöltésével és aláírásával (**1. sz. melléklet**).

A szolgáltatás igénybe vételéhez a szolgáltató is jogosult ajánlati felhívást tenni leendő ügyfelei részére. A leendő ügyfelek az ajánlati felhívást cégszerűen aláírva és a szolgáltatóhoz visszajuttatva kezdeményezhetik a szolgáltatás igénybevételét.

Nem tekintendő a figyelemfelkeltést, tájékoztatást szolgáltató ismertető, előadás, közlés, kivéve, ha azt mindkét fél cégszerűen aláírt megállapodással megerősíti.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, különben a szolgáltató nem tudja azt elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat kiegészítésére. Ilyenkor a hiánytalan ajánlattétel beérkezése az ajánlattétel időpontja.

Az ajánlattétel kötelező tartalmi elemei:

- az ajánlattevő neve / cégszerű megnevezése, címe / székhelye;
- az igényelt szolgáltatások felsorolása,
- az igénybejelentés helye, időpontja,
- az előfizetői kategóriára (egyéni vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat, dátum, aláírás
- közcélú távközlési szolgáltatás hozzáférési pont neve.

A felsoroltakon kívül egyéb, az előfizetőre- és a szolgáltatásra vonatkozó adatot is tartalmazhat az ajánlattétel (igénybejelentés).

Az igény nyilvántartásba vétele:

A szolgáltató nyilvántartásba veszi az ajánlatot, és amennyiben az ajánlattevő részére 60 napon belül képes az adathálózati szolgáltatást beindítani, erről az ajánlattevőt az ajánlat

beérkezését követő 30 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg az előfizetői szerződést. A szolgáltató a szerződés megkötésének időpontjára tett nyilatkozatához van kötve, ezen időpontig nem mentesül a szerződéskötési kötelezettség teljesítése alól.

Az igénybejelentés (ajánlat) nyilvántartásból történő törlése:

Az igénylő a szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni, értesíteni az igénylőt. Ha az igénylő az ajánlatot további 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető. Erről értesíteni kell.

Amennyiben az igénylő az egyszeri díj megfizetését nem vállalja, vagy az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a szolgáltató igényét a várakozók nyilvántartásból törölni kell.

2.1.3 Szerződés megkötése:

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás létesítésére – fentiek szerint - képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát.

- Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a szolgáltatónak. A szerződéssel együtt megküldött, az egyszeri díjról kiállított számlát – amennyiben ilyen van – a számlán szereplő határidőig kell az előfizetőnek megfizetnie.
- A szolgáltatási szerződést az előfizető és a szolgáltató közvetlenül, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy postai úton kötik meg egymással.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás létesítésére nem képes, úgy az igénybejelentést nyilvántartásba veszi, melyről az előfizetőt értesíti.

Az előfizetői szerződésre a Polgári Törvénykönyv a szerződésekre vonatkozó rendelkezései és a 249/2001. (XII. 18.) Kormányrendelet rendelkezései mérvadóak.

A szolgáltató-, előfizető-, illetve igénylő előfizetői szerződést írásban (**2. sz. melléklet**), szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételeivel – köthetik meg.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizetői szerződés egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja. Ez esetben előfizetőnek nyilatkoznia kell a szerződés megkötésekor, hogy a szolgáltatást egyéni vagy közületi előfizetőként kívánja igénybe venni.

A szolgáltató és az előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő, a szerződés aláírására feljogosított személyek cégszerű aláírásával, illetve a mindkét fél által aláírt szerződés, szolgáltatóhoz való visszaérkezésének napjával, valamint – amennyiben ilyen van – az egyszeri díj összegének a szolgáltatóhoz való beérkezésével lép hatályba. Az egyszeri díj befizetésének napjáig a szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének következményei alól.

Ha a szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató lehetőséget biztosít az előfizetőnek az ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy írásban hogy a szolgáltató számára jelezze egyéni előfizetői minőségét. Ennek határideje a szerződés kötéstől számított 30 nap. E nyilatkozatot az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán visszavonhatja vagy módosíthatja, amely alapján a szolgáltató ezt nyilvántartásba veszi a bejelentés időpontjában.

2.1.4. A szerződés hatálya:

Az előfizetői szerződés személyi hatálya kiterjed a szolgáltatóra, valamint a vele a szolgáltatás igénybevételére az adott szerződés alapján jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az előfizetői szerződés időbeli hatálya:

a szerződés mindkét szerződő fél által (cégszerűen) aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba és a benne meghatározott időponttól-időpontig, de legkésőbb a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnéséig marad hatályban. Az előfizetői szerződés tárgyi hatálya a jelen dokumentumban rögzített szolgáltatások közül a szerződésben megjelölt szolgáltatásokra terjed ki.

2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.2.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja

Az ügyfél előfizetői szerződés alapján veheti igénybe a szolgáltatást. A szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés alapján, annak keltétől számított 30 napon belül (kivéve, ha az előfizető a helyszíni szerelés feltételeit előzetes egyeztetés ellenére sem biztosította, vagy a felek eltérő határidőben állapodnak meg) állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat a szerződés tartalma alatt igénybe veheti.

Az előfizetői szerződésnek – az adott szolgáltatásfajtától és választott opcionális elemektől függően – részét képezheti hozzáférési hálózat kiépítése és/vagy a végberendezés biztosítása, karbantartása, illetőleg a szükséges beállítások, beüzemelés elvégzése, és egyéb többletszolgáltatások is, a szerződés ez irányú rendelkezésének hiányában a szolgáltató szerződéses kötelezettsége ezen elemekre nem terjed ki.

Az előfizető gondoskodik a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezések telephelyén történő elhelyezéséről, azok táplálásáról, védelméről. Előfizető biztosítja, hogy a szolgáltató azon az ingatlanon, ahol az előfizető telephelye található, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezéseket elhelyezhesse, és azok üzemeltetéséhez szükséges mértékben az ingatlanra bejuthasson. Az előfizetőt terheli a telephelyéhez tartozó ingatlanon elhelyezett, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezés táplálásának költsége.

A szolgáltatót felelősség nem terheli az előfizető által használt, az előfizető tulajdonát képező végberendezés rendellenes működéséből vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

A szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

2.2.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének feltételei:

A szolgáltatás hozzáférési pontra az előfizető megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező (CE vagy H megjelölés) készülékkel és berendezésekkel csatlakozhat.

A szolgáltatás igénybe vételéhez az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas a „LAN CITY Network” kábeltelevíziós internet típusúval történő együttműködésre.

A végberendezést egyes szolgáltatások estén a szolgáltatótól meg lehet vásárolni, illetve ki lehet bérelni. Az előfizető szintén beszerezhet a kereskedelemben kapható engedélyezett végberendezést.

A szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az előfizetőt előzetesen tájékoztatja a szükséges eszközökről, azonban nem köteles az igénybe vevő berendezéseinek a szolgáltatás igénybe vételére való alkalmassá tételére.

A szolgáltató az igénybe vevő által használt berendezések alkalmatlanságáras visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

2.3. A szolgáltatás igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai:

Az igénybevétel korlátai:

- **Földrajzi korlát.** A szolgáltatást a 3. számú mellékletben felsorolt helyeken, hálózatokon és módokon lehet igénybe venni.
- **Időbeni korlát:** A szolgáltatás a mindkét fél által aláírt egyedi szolgáltatási szerződés, szolgáltatóhoz való visszaérkezésének napjától, illetve szolgáltatásfajtától függően hálózatépítés vagy telepítés esetén az egyedi szerződésben meghatározott határidőn belül indítható.
- **Üzemszünet:** A szolgáltatás igénybe vételét üzemszünet korlátozhatja, mely adódhat karbantartásból, kivitelezésből, vagy hibából egyaránt.

A szolgáltató nem köteles szerződést kötni, ha a 2.1.1 pontban a szerződéskötés akadályául megjelölt feltételek fennállnak, vagy a szolgáltató megítélése szerint az igénybe vevő hálózata vagy műszaki feltétel rendszere a szolgáltatás és a hálózat biztonságát veszélyeztetné.

3. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének, rádió-távközlési szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje az igénybejelentéstől számítva.

Az ügyfél előfizetői szerződést kell, hogy kössön a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybe vételére. A szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés alapján annak keltétől számított 30 napon belül (kivéve, ha az előfizető a helyszíni szerelés feltételeit előzetes egyeztetés ellenére sem biztosította, vagy a felek eltérő határidőben állapodnak meg) állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat a szerződés tartalma alatt igénybe veheti. A szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célérték értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **5. sz. mellékletben** meghatározott minőségi célértékeket biztosítja. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel jelen

dokumentumban foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az adathálózati szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatásrendelkezésre állása az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével **95%**.
Eltérő rendelkezés hiányában az alábbi szolgáltatásminőségi garanciák alkalmazandók:

A szolgáltatás teljesíti a következő szabványok előírásait:

A., B., E., F., G.

- IETF RFC 791 az IP protokoll
- IETF RFC 2330 az IP teljesítménymérés keretrendszere
- IETF RFC 2680 A One Way Packet Loss Metric for IPPM
- IETF RFC 2679 One-way Delay Metric for IPPM

C., D.

- ITU-T M. 2100

Csomagvesztési arány: 99,7%

Az IP szolgáltatások esetén a szolgáltatás igénybe vétele során esetleges várakozások elő fordulhatnak. A várakozási idő az adott szolgáltatás jellegétől függően eltérő lehet. Az IP forgalomból adódó várakozások nem azonosak a szolgáltatásrendelkezésre állásával.

A szolgáltató az egyes szolgáltatásokhoz a szolgáltatás jellegétől valamint a földrajzi adottságoktól függő válaszütemeket garantál, melyeket a felek egyedi szerződésben rögzítenek. A szolgáltató egyéb szolgáltatásminőségi garanciákat is rögzíthet. Eltérő rendelkezés hiányában az alábbi szolgáltatásminőségi garanciák alkalmazandók:

Hálózati válaszütem (latency) vállalt értékei – ahol alkalmazandó, egy hónap méréseinek átlaga, mérések 15 percenként 100 byte-os „ping” segítségével

D.	80 ms	Európán belül és Észak-Amerikán belül,
	100 ms	Európa –USA viszonylat,
	120 ms	USA-Ázsia viszonylat
E.	80 ms	Európán belül
F.	60 ms	Európán belül

Átviteli sebesség a szolgáltató szervere és az előfizető között minimum 64 kbit/s; minimum 128 kbit/s; minimum 256 kbit/s vagy minimum 512 kbit/s letöltési sebesség (szerződés szerint). Egy előfizetőre jutó gerinchálózati sávszélesség minimum 64 kbit/sec.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak:

5. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak.

5.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- Előfizető neve (Leánykori neve):
- Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye:
- Előfizető anyja neve:
- Előfizető születési helye és ideje:

NEM TERMÉSZETES SZEMÉLY ESETÉN ELŐFIZETŐ

**CÉGJEGYZÉKSZÁMA,
ADÓSZÁMA,
ILLETVE MÁS NYILVÁNTARTÁSI SZÁMA(BANKSZÁMLASZÁM)**

**HA A TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐ ÉLETKORA MIATT KORLÁTOZOTTAN
CSELEKVŐKÉPES, AKKOR TÖRVÉNYES KÉPVISELŐJÉNEK:**

**NEVE, LEÁNYKORI NEVE,
ÁLLANDÓ LAKCÍME VAGY TARTÓZKODÁSI HELYE,
ANYJA NEVE,
SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE.**

**HA AZ ELŐFIZETŐ NEM TULAJDONOSA ANNAK AZ INGATLANNAK,
AMELYRE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST MEG KÍVÁNJA KÖTNI, ÚGY AZ
INGATLAN TULAJDONOSÁNAK ÍRÁSBELI HOZZÁJÁRULÁSA A SZERZŐDÉS
MEGKÖTÉSÉRE.**

5.2. Előfizetői jogviszony létrejötte:

AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY AZ ELŐFIZETÉSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉT KÖVETŐEN,
AZON A NAPON JÖN LÉTRE, AMIKOR SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐNÉL A
SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KIÉPÍTETTE, ÉS A SZOLGÁLTATÁST
ELŐFIZETŐ RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTOTTA.

5.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok

SZOLGÁLTATÓ HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST KIZÁRÓLAG ANNAK
AZ INGATLANNAK A TULAJDONOSÁVAL KÖT, AHOL A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI
PONTOT ELŐFIZETŐ LÉTESÍTTETNI KÍVÁNJA.

AMENNYIBEN EGY ELŐFIZETŐ NEM RENDELKEZIK TULAJDONOSI
MEGHATALMAZÁSSAL ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE, ÚGY VELE
KIZÁRÓLAG HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS KÖTHETŐ. ILYEN SZERZŐDÉS
ESETÉBEN A HATÁROZOTT IDŐTARTAM ALATT IGÉNYELT SZOLGÁLTATÁS DÍJA
ELŐRE, SZERZŐDÉSKÖTÉSKOR ESEDÉKES.

SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIKÖTÖTT LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK 3 HÓNAP.
EZEN IDŐSZAKNÁL MAGASABB ÉRTÉKET KÖTHET KI SZOLGÁLTATÓ, HA AZ
ELŐFIZETŐ VALAMELY MARKETINGTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN, A SZOKÁSOS
BELÉPÉSI DÍJNÁL KEDVEZŐBB FELTÉTELEKKEL LÉTESÍTETT SZOLGÁLTATÁS-
HOZZÁFÉRÉSI PONTOT.

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.

6. 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.

6.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére:

A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁST AZ ELŐFIZETŐ, VAGY AZ ÁLTALA MEGHATALMAZOTT SZEMÉLY KÉRHETI SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN.

AZ ELŐFIZETŐ A SZEMÉLYES ADATAIBAN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁST KÖTELES BEJELENTENI. A SZEMÉLYES ADATOK VÁLTOZÁSÁVAL KAPCSOLATOS SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS DÍJMENTES.

AZ IGÉNYELT SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁSÁT ELŐFIZETŐ AKKOR KÉRHETI, HA NINCSEN ESEDÉKES DÍJTARTOZÁSA. A MÓDOSÍTÁSÉRT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSI DÍJAT KELL FIZETNI, MELYNEK ÖSSZEGÉT A 2. SZÁMÚ MELLÉKLET TARTALMAZZA. A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSI DÍJ MEGFIZETÉSÉTŐL SZOLGÁLTATÓ MARKETINGTEVÉKENYSÉGE KERETÉBEN ELTEKINTHET.

6.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁN AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBEN VAGY AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN FOGLALTAK OLYAN MÓDOSÍTÁST ÉRTI, AMIKOR AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELEIBEN SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ NYILATKOZATA ALAPJÁN, ELŐFIZETŐ ELŐZETES ÉRTESÍTÉSE MELLETT, VÁLTOZÁSOK ÁLLNAK BE.

AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN A HATÁLYOS JOGSZABÁLYOKBAN FOGLALTAKNAK MEGFELELŐEN TÖRTÉNIK A 8.3. PONT SZERINT.

SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGET VÁLLAL ARRA, HOGY A TÖRVÉNYES HATÁRIDŐN BELÜL TÁJÉKOZTATJA AZ ELŐFIZETŐT AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRÓL, AZAZ A SZOLGÁLTATÁSBAN, A DÍJSZÁMÍTÁS ALAPJÁUL SZOLGÁLTÓ PROGRAMOKBAN, A DÍJSZABÁSBAN, A HIBABEJELENTÉS MÓDJÁBAN ÉS A SZOLGÁLTATÁS EGYÉB LÉNYEGES FELTÉTELEIBEN BEKÖVETKEZETT MINDEN VÁLTOZÁSRÓL.

AZ ÉRTESÍTÉST KÖVETŐEN, AZ ÉRTESÍTÉSBEN MEGJELÖLT IDŐPONTBAN, DE LEGKORÁBBAN AZ ÉRTESÍTÉS MEGTÖRTÉNTÉT KÖVETŐ 15. NAPON – **ELŐFIZETŐ ELLENKEZŐ NYILATKOZATA HIÁNYÁBAN** – AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZ ÉRTESÍTÉSNEK MEGFELELŐEN MÓDOSUL.

6.3. Áthelyezés:

HA AZ ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONTOT SZOLGÁLTATÓ FÖLDRAJZI SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN BELÜL VÁLTOZTATNI KÍVÁNJA (ÁTHELYEZÉS), A SZOLGÁLTATÓ KÖTELES AZT 30 NAPON BELÜL TELJESÍTENI.

HA AZ ÁTHELYEZÉS VÉGREHAJTÁSÁNAK MŰSZAKI FELTÉTELEI HIÁNYOZNAK, SZOLGÁLTATÓ A TELJESÍTÉSI IDŐPONT MEGJELÖLÉSÉVEL (ÉV, NEGYEDÉV) ELŐFIZETŐT ÉRTESÍTI AZ ÁTHELYEZÉS KÉRELMEZÉSÉTŐL SZÁMÍTOTT 15 NAPON BELÜL. A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONT MEGSZÜNTETÉSÉTŐL AZ ÁTHELYEZÉSIG AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY SZÜNETEL.

AZ ÁTHELYEZÉS DÍJA: BRUTTÓ 7.500 FT+75FT/KM (**4. SZ. MELLÉKLET**)

6.4. Átírás:

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZERINT MÓDOSÍTTJA AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST, HA AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN SZERZŐDÉS, ÖRÖKLÉS VAGY JOGUTÓDLÁS KÖVETKEZTÉBEN VÁLTOZÁS KÖVETKEZIK BE (ÁTÍRÁS), UGYANAKKOR A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE NEM VÁLTOZIK MEG.

ÁTÍRÁS ESETÉN A 4. SZÁMÚ MELLÉKLETBEN FOGLALTAK SZERINT ÁTÍRÁSI DÍJAT KELL FIZETNI. AMENNYIBEN A DÍJ ÖSSZEGE AZ ADOTT NAPTÁRI ÉVBEN 0 FT, ÚGY A MELLÉKLET NEM TARTALMAZZA. AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉT SZOLGÁLTATÓ AZ ÁTÍRÁS KÉRELMEZÉSÉT KÖVETŐ 60 NAPON BELÜL TELJESÍTI. AMENNYIBEN SZOLGÁLTATÓ AZ ÁTÍRÁST HATÁRIDŐBEN NEM TELJESÍTI, ÚGY MINDEN KÉSEDELMES NAP UTÁN AZ ÁTÍRÁS DÍJÁNAK EGYHARMADÁVAL, LEGFELJEBB AZONBAN AZ ÁTÍRÁS DÍJÁVAL MEGEGYEZŐ ÖSSZEGŰ KÖTBÉRT KÖTELES FIZETNI, ÉS A KÖTBÉR ÖSSZEGÉT AZ ÁTÍRÁS DÍJÁT TARTALMAZÓ SZÁMLÁN KÖTELES JÓVÁÍRNI.

6.5. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és feltételei:

6.6. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére

Az előfizetői szerződést, csak a határozatlan idejű megkötött szerződés esetében lehetséges. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei: az előfizető írásos bejelentése alapján, 5 munkanappal előre kérhető. A szüneteltetés kérhető minimum 1 hónap időtartamra és annak többszöröseire, vagy határozatlan időtartamra is. A szüneteltetés meghaladhatja a 6 hónapot. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szüneteltetés időtartamára az előfizetőt előfizetői díj fizetése nem terheli, csak ha modem, vagy kliens vevő bérlemény úgy annak a bérleti díja. A szolgáltatás újra indítása esetén az előfizető a **4. sz. mellékletben** foglalt, szolgáltatás újra indítási adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

6.7. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt

Ha a szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartás –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat. Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére – a hatályos jogszabályokban meghatározott módon – az előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

7. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos

jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a **4. számú mellékletben** meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles, amennyiben van ilyen nevesítve. Egyéb esetben 0 Ft.
- Az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az előfizető által történt óvadékfizetést, melyből Szolgáltató kielégítést nyerhet.
- Előfizető a korlátozás feloldásáért a 4. számú mellékletben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. Amennyiben ilyen összeg nem szerepel, úgy az- az adott naptári évben 0 Ft.
- Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

8. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

8.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról

AZ ELŐFIZETŐ A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉST NEM,-VAGY CSAK RENDKÍVÜLI ESETBEN ÉS A SZOLGÁLTATÓ BELEEGYZÉSÉVEL MONDHATJA FEL.
ELŐFIZETŐ A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉST 8 NAPOS HATÁRIDŐVEL A HÓNAP VÉGE IDŐPONTTAL BÁRMIKOR JOGOSULT FELMONDANI.

8.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI FELMONDÁSÁNAK HATÁRIDEJE 60 NAP.

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁRÓL ELŐFIZETŐT ÍRÁSBAN KÖTELES ÉRTEŚÍTENI.

HA A FELMONDÁS INDOKA AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSE, ÉS AZ ELŐFIZETŐ A FELMONDÁSI IDŐ ALATT A SZERZŐDÉSSZEGÉST MEGSZÜNTETI, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS NEM SZŰNIK MEG A SZOLGÁLTATÓ FELMONDÁSÁVAL. ERRŐL SZOLGÁLTATÓ A JOGSZABÁLYOKBAN MEGHATÁROZOTT MÓDON KÖTELES AZ ELŐFIZETŐT HALADÉKTALANUL ÉRTEŚÍTENI.

A FELMONDÁSNAK TARTALMAZNI KELL A FELMONDÁS INDOKÁT, A FELMONDÁSI IDŐT, ÉS A FELMONDÁS LEJÁRTÁNAK NAPJÁT, ÉS MINDENT, AMIT A JOGSZABÁLYOK SZOLGÁLTATÓNAK KÖTELEZŐVÉ TESZNEK.
SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ESETÉN 15 NAPOS HATÁRIDŐVEL FELMONDHATJA, HA

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően sem szünteti meg
- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos határidővel mondhatja fel, amennyiben Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítést követően sem egyenlítette ki.

Az előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét a **4. számú** melléklet tartalmazza. Amennyiben nem tartalmazza, úgy a díj az adott évben 0 Ft.

8.3. Előfizető értesítése szerződés megszűnéséről

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását megküldi.

8.3.1. Az előfizető értesítési módjai:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével;
- elektronikus levélben;
- egyéb távközlési úton;
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi.

Az elektronikus levél és egyéb távközlési úton történő értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy b) az elektronikus dokumentumban (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. Törvény 2. § 12. pont) foglalt értesítést az előfizetőnek megküldték.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató az előfizetőt a 8.3. pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíti.

8.4. Felmondás tartalma:

A felmondás az alábbiakat tartalmazza:

- felmondás indoka,
- felmondási idő és a felmondási idő lejártának napja,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződés szegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 8.3 pontban foglaltaknak megfelelően.

8.5. A szolgáltató a felmondást megelőzően legalább 15 napos határidővel írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére. A felszólítást követő 15 nap elteltével, azonnali hatállyal felmondható a szerződés. Az írásos

felmondás kézhez vételének napján azonnali hatállyal megszűnik a szerződés, ha az előfizető:

- a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- Az előfizető nem jogosult az internet szolgáltatás igénybe vételi lehetőségét más számára idegen ingatlanon biztosítani, vagy más számára tartósan és rendszeresen átengedni, továbbá a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem változtathatja meg a szolgáltatás jellegét.
- A szolgáltatáshoz használt berendezéseinek átalakításához, illetve azok nem távközlő berendezésekkel történő összekapcsolásához az előfizetőnek a szolgáltatóval egyeztetnie kell, és amennyiben szükséges, az illetékes HIF Hírközlési Területi Hivatal engedélyét is meg kell kérnie.
- a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek ellenőrzését akadályozza.
- az előfizető nem rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást.
- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg.
- az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy hálózati szolgáltatás céljaira használja.

8.6. A szolgáltató a számla kiegyenlítésnek elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követően a szolgáltatási szerződést 45 napos határidővel felmondhatja.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

9. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele

9.1 A hibabejelentő elérhetősége

SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJE A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN SZEMÉLYESEN, VAGY AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TELEFONSZÁMÁN KERESZTÜL ÉRTHETŐ EL, ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐBEN.

ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐN KÍVÜL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TELEFONSZÁMÁN, ÜZENETRÖGZÍTŐRE LEHET HIBABEJELENTÉST TENNI.

9.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A HIBAELEHÁRÍTÁS VÁLLALT IDEJE AZ ESETEK 98%-ÁBAN NEM TÖBB MINT 72 ÓRA. RÉSZLETES LEÍRÁSÁT AZ 5. SZ. MELLÉKLET TARTALMAZZA

9.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

HIBA ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ BEJELENTÉSSEL ÉLHET SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN SZEMÉLYESEN VAGY TELEFONON, VAGY ÜZENETRÖGZÍTŐN KERESZTŰL.

A BEJELENTETT HIBÁRÓL SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATA MUNKALAPOT KÉSZÍT, MELYEN FELTŰNTETÉSRE KERÜLNEK AZ ELŐFIZETŐ ADATAI (NÉV, CÍM, TELEFONSZÁM), A BEJELENTÉS IDŐPONTJA, A HIBAJELENSÉG ÉS AZ EGYEZTETETT IDŐPONT.

HA A HIBA SZEMÉLYESEN VAGY TELEFONON KERESZTŰL KERÜL BEJELENTÉSRE, AZONNAL EGYEZTETÉSRE KERÜL A HIBAJAVÍTÁS IDŐPONTJA. AMENNYIBEN ÜZENETRÖGZÍTŐN KERESZTŰL ÉRKEZIK A PANASZ, ÚGY TELEFONOS VAGY SZEMÉLYES MEGKERESÉSSEL KERÜL IDŐPONT EGYEZTETÉSRE. AMENNYIBEN A PANASZOS NINCS OTTHON, ÚGY SZÁMÁRA ÍRÁSOS ÉRTESÍTÉS KERÜL ELJUTTATÁSRA.

A KIÁLLÍTOTT MUNKALAPOK ALAPJÁN A KARBANTARTÓ A HIBÁT ELHÁRÍTTJA, ÉS A HIBA KIJAVÍTÁSÁRA TETT INTÉZKEDÉST A MUNKALAPRA RÁVEZETI. ELŐFIZETŐ A HIBA KIJAVÍTÁSÁT ALÁÍRÁSÁVAL IGAZOLJA.

A KARBANTARTÓTÓL VISSZAÉRKEZETT MUNKALAPOKAT AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELDOLGOZZA, HOGY AZ ELŐFIZETŐI HIBABEJELENTÉSSEL KAPCSOLATOS ADATOK KÉSŐBB IS RENDELKEZÉSRE ÁLLJANAK. AZ ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK BETARTÁSÁVAL A MUNKALAP 1 ÉVIG MEGŐRZÉSRE KERÜL.

Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények kezelése)

10. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér, és kártérítési igények kezelése):

10.1. Ügyfélszolgálat működése

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK, PANASZOK, BEJELENTÉSEK INTÉZÉSÉRE ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT MŰKÖDTET, MELY MUNKANAPOKON AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN MEGHATÁROZOTT IDŐBEN ÁLL AZ ELŐFIZETŐK RENDELKEZÉSÉRE.

10.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS BEJELENTÉSEKET, PANASZOKAT ELŐFIZETŐ ÍRÁSBAN TEHETI MEG SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN, VAGY ANNAK CÍMEZVE. AMENNYIBEN ELŐFIZETŐ SZEMÉLYESEN KERESI FEL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT, ÉS BEJELENTÉSE, PANASZA ELŐFIZETŐ SZÓBELI TÁJÉKOZTATÁSA MELLETT IS FELDOLGOZHATÓ, ILLETVE ELŐFIZETŐ AZONNALI, KIELÉGÍTŐ VÁLASZT KAP, ÚGY AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT AZ ÍRÁSBELI BEJELENTÉSTŐL ELTEKINTHET.

SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATA A HOZZÁ ÉRKEZŐ EGYES PANASZOKAT 30 NAPON BELÜL KIVIZSGÁLJA, ÉS A VIZSGÁLAT EREDMÉNYÉRŐL ÉRTESÍTI ELŐFIZETŐT.

AMENNYIBEN ELŐFIZETŐ ÚGY ÉRZI, HOGY SZOLGÁLTATÓ BEJELENTÉSE, PANASZA ELLENÉRE A SZÜKSÉGES INTÉZKEDÉSEKET NEM TETTE MEG, A FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGHEZ, ILLETVE A NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG HIVATALA PÉCSI IGAZGATÓSÁGÁHOZ IS FORDULHAT PANASZÁVAL.

A FELMERÜLŐ JOGVITÁK RENDEZÉSÉRE – AMENNYIBEN AZ TÁRGYALÁSOS ÚTON NEM RENDEZHETŐ – A SZIGETVÁRI VÁROSI BÍRÓSÁG AZ ILLETÉKES.

HA AZ ELŐFIZETENDŐ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FELSZÁMÍTOTT DÍJ ÖSSZEGÉT VITATJA, SZOLGÁLTATÓ A BEJELENTÉST (DÍJREKLAMÁCIÓT) HALADÉKTALANUL NYILVÁNTARTÁSBA VESZI, ÉS 30 NAPON BELÜL MEGVIZSGÁLJA.

HA ELŐFIZETŐ A DÍJREKLAMÁCIÓRÓL SZÓLÓ BEJELENTÉST A DÍJFIZETÉSI HATÁRIDŐN BELÜL NYÚJTJA BE SZOLGÁLTATÓHOZ, ÉS A BEJELENTÉST SZOLGÁLTATÓ NEM UTASÍTTA EL ÖT NAPON BELÜL, A FIZETÉSI HATÁRIDŐ A BEJELENTÉSBEN ÉRINTETT DÍJTÉTEL VONATKOZÁSÁBAN A VIZSGÁLAT IDŐTARTAMÁVAL MEGHOSSZABBODIK.

HA SZOLGÁLTATÓ A DÍJREKLAMÁCIÓNAK HELYT AD, HAVI DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ESETÉN A KÖVETKEZŐ HAVI ELSZÁMOLÁS ALKALMÁVAL, EGYÉBKÉNT A BEJELENTÉS ELBÍRÁLÁSÁTÓL SZÁMÍTOTT HARMINC NAPON BELÜL AZT A DÍJKÜLÖNBÖZETET, AMI SZOLGÁLTATÓ FELRÓHATÓ MAGATARTÁSA MIATT KERÜLT KISZÁMLÁZÁSRA, VALAMINT ANNAK KAMATÁT (A JEGYBANKI ALAPKAMAT KÉTSZERESE), ELŐFIZETŐ SZÁMLÁJÁN EGY ÖSSZEGBEN JÓVÁÍRJA, VAGY ELŐFIZETŐNEK VISSZAFIZETI.

ELŐFIZETŐ A DÍJREKLAMÁCIÓ ELUTASÍTÁSA ESETÉN JOGOSULT A NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG HIVATALA PÉCSI IGAZGATÓSÁGÁNÁL VIZSGÁLATOT KÉRNI.

HA ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÖVETELT DÍJ ÖSSZEGÉT VITATJA, SZOLGÁLTATÓNAK KELL BIZONYÍTANIA, HOGY A DÍJ SZÁMLÁZÁSA, TOVÁBBÁ MEGÁLLAPÍTÁSA HELYES VOLT.

ELŐFIZETŐI PANASZ ELUTASÍTÁSA ESETÉN A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL SZÓLÓ 1997. ÉVI CLV. TÖRVÉNY 38. § (3) BEKEZDÉSÉVEL ÖSSZHANGBAN SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐT ÍRÁSBAN ÉRTEŚÍTI.

ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE SZOLGÁLTATÓ BETEKINTÉST ENGED AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS DÍJSZÁMÍTÁSÁNAK ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ ADATOKBA KIZÁRÓLAG AZ ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ ADATOK TEKINTETÉBEN. ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE EZEN ADATOKAT SZOLGÁLTATÓ ÉVENTE LEGFELJEBB 3 ALKALOMMAL DÍJMENTESEN ELŐFIZETŐ RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTTJA. HA A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLT OKBÓL ELŐFIZETŐ DÍJREKLAMÁCIÓJÁNAK SZOLGÁLTATÓ HELYT ADOTT, AKKOR ABBAN A NAPTÁRI ÉVBEN AMIKOR EZ A DÍJREKLAMÁCIÓ BEKÖVETKEZETT, SZOLGÁLTATÓ KORLÁTLAN SZÁMÚ ALKALOMMAL KÖTELES A SZÁMLÁZÁS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ ADATOK NYOMTATOTT FORMÁBAN TÖRTÉNŐ DÍJMENTES ÁTADÁSÁRA.

Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

11. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

11.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

SZOLGÁLTATÓ KÖTELES MINDEN, AZ ADOTT HELYZETBEN TŐLE ELVÁRHATÓ INTÉZKEDÉST MEGTENNI, ILLETVE MINDEN HELYZETBEN KELLŐ GONDOSSÁGGAL ELJÁRNI ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE MINDENKOR A LEGMEGFELELŐBB LEGYEN.

SZOLGÁLTATÓ NEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET A SZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSÉBEN BEKÖVETKEZŐ ZAVAROKÉRT, FOGYATÉKOSSÁGOKÉRT, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁS NEM KIELÉGÍTŐ MINŐSÉGÉÉRT, HA EZEK ELŐFIZETŐ NEM RENDELTETÉSSZERŰ MAGATARTÁSÁRA, HASZNÁLATÁRA VEZETHETŐK VISSZA, ILLETVE EZEKET ELŐFIZETŐ MAGA IDÉZTE ELŐ A VÉGBERENDEZÉS, AZ AHHOZ CSATLAKOZTATOTT TOVÁBBI BERENDEZÉS NEM ELŐÍRÁSSZERŰ HASZNÁLATÁVAL. HA ELŐFIZETŐ EZEN MAGATARTÁSÁVAL KÁRT, ILLETVE KÖLTSÉGET OKOZ SZOLGÁLTATÓNAK, KÖTELES AZT MEGTÉRÍTENI. A HÁLÓZATON KÍVÜL ÁLLÓ MŰSZAKI OKBÓL ADÓDÓ ZAVAR, ENERGIA KIMARADÁS ESETÉN SZOLGÁLTATÓT FELELŐSSÉG NEM TERHELI.

A TÁVKÖZLŐ HÁLÓZATON NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOKRA KÖTÖTT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÉSEDELMES VAGY HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉBEN A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ VAGYONÁBAN OKOZOTT ÉRTÉKCSÖKKENÉSÉRT FELELŐS.

EZ AZ ÉRTÉK, AMELLYEL AZ ELŐFIZETŐ MEGLÉVŐ VAGYONA A SZOLGÁLTATÓ KÁROKOZÁSA KÖVETKEZTÉBEN CSÖKKEN. NEM KELL A SZOLGÁLTATÓNAK MEGTÉRÍTENIE AZ ELMARADT HASZNOT, TOVÁBBÁ AZT A KÁRPÓTLÁST VAGY KÖLTSÉGET, AMELY AZ ELŐFIZETŐT ÉRT VAGYONI HÁTRÁNY CSÖKKENETÉSÉHEZ, VAGY KIKÜSZÖBÖLÉSÉRE SZÜKSÉGES.

A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE FELRÓHATÓSÁGA ESETÉN ÁLL FENN, AZAZ A SZOLGÁLTATÓ MENTESÜL A FELELŐSSÉG ALÓL, HA BIZONYÍTJA, HOGY A KÉSEDELEM ELKERÜLÉSE, ILLETVE A HIBÁTLAN TELJESÍTÉS ÉRDEKÉBEN ÚGY JÁRT EL, AHOGY AZ ADOTT HELYZETBEN ELVÁRHATÓ. NEM KELL A SZOLGÁLTATÓNAK MEGTÉRÍTENIE A KÁRNAK AZT A RÉSZÉT, AMELY ABBÓL SZÁRMAZOTT, HOGY AZ ELŐFIZETŐ A KÁR ELHÁRÍTÁSA, ILLETŐLEG CSÖKKENTÉSE ÉRDEKÉBEN NEM ÚGY JÁRT EL, AHOGY AZ -AZ ADOTT HELYZETBEN ELVÁRHATÓ.

A KÉSEDELEM, ILLETVE HIBÁS TELJESÍTÉS MIATT KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYT AZ ELŐFIZETŐ VAGY KÉPVISELŐJE JELENTHETI BE.

A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÉSEDELMES, VAGY MŰSZAKI ELŐÍRÁSOKTÓL ELTÉRŐ TELJESÍTÉSE ESETÉN KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGGEL TARTOZIK.

A KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGEK ALÓL A SZOLGÁLTATÓ AKKOR MENTESÜL, HA BIZONYÍTJA, HOGY A SZÜKSÉGES INTÉZKEDÉSEK HATÁRIDŐBEN TÖRTÉNŐ MEGTÉTELÉVEL, ILLETVE A HIBÁTLAN TELJESÍTÉS ÉRDEKÉBEN ÚGY JÁRT EL, AHOGY AZ -AZ ADOTT HELYZETBEN ÁLTALÁBAN ELVÁRHATÓ, VAGYIS A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE CSAK FELRÓHATÓSÁGA ESETÉN ÁLL FENN.

11.2. A fizetendő kötbér mértéke

AMENNYIBEN SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL BEJELENTETT ÉS VALÓSNAK BIZONYULT HIBÁT 72 ÓRÁN BELÜL NEM HÁRÍTJA EL, ÚGY KÖTBÉR FIZETÉSÉRE KÖTELES A HIBA BEJELENTÉSÉTŐL SZÁMÍTOTT 72 ÓRÁTÓL A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG, KIVÉVE VIS MAIOR ESETÉT.

A FIZETENDŐ KÖTBÉR MÉRTÉKÉT ÉS ELSZÁMOLÁSÁNAK MÓDJÁT A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK HATÁROZZÁK MEG. JELENLEG A 249/2001. (XII. 18) KORM RENDELET 17.§ (2) – (6) BEKEZDÉSEI. „... 17.§ (2) HA A KIVIZSGÁLÁS VAGY KIJAVÍTÁS KIZÁRÓLAG

A HELYSZÍNEEN AZ ELŐFIZETŐ HELYSÉGÉBEN ÉS AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL MEGHATÁROZOTT IDŐPONTBAN LEHETSÉGES, VAGY HA A KIJAVÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL ESŐ OKOK MIATT NEM VOLT LEHETSÉGES, A HIBA KIJAVÍTÁSÁRA AZ (1) BEKEZDÉS SZERINT RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ HATÁRIDŐ A KIESÉS IDŐTARTAMÁVAL MEGHOSSZABBODIK.

17§ (3) AZ (1) BEKEZDÉSBE FOGLALTAK NEM TELJESÍTÉSE ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ A HIBA BEJELENTÉSE ESETÉN KÖTBÉR FIZETÉSÉRE KÖTELES, A HIBA BEJELENTÉSÉTŐL SZÁMÍTOTT 72 ÓRÁTÓL A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG. 17§ (4) 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. 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. (5) HA A HIBA KÖVETKEZTÉBEN AZ ELŐFIZETŐ AZ ELŐFIZETETT SZOLGÁLTATÁST A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT MINŐSÉGHEZ KÉPEST GYENGÉBB MINŐSÉGBEN KÉPES CSAK IGÉNYBE VENNI, A SZOLGÁLTATÓNAK A (4) BEKEZDÉSBE MEGHATÁROZOTT KÖTBÉR FELÉT KELL FIZETNIE. (6) A SZOLGÁLTATÓ A KÖTBÉRT HAVI DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG ESETÉN A KÖVETKEZŐ HAVI ELSZÁMOLÁS ALKALMÁVAL, EGYÉBKÉNT A BEJELENTÉS ELBÍRÁLÁSÁTÓL SZÁMÍTOTT 30 NAPON BELÜL AZ ELŐFIZETŐ SZÁMLÁJÁN EGY ÖSSZEGBEN JÓVÁÍRJA, VAGY AZT AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE EGY ÖSSZEGBEN VISSZAFIZETI.”

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

HA EGY ELŐFIZETŐ ÁLTAL BEJELENTETT HIBÁT JAVÍTANI ÁTMENETILEG VAGY TARTÓSAN LEHETETLEN, ÚGY ELŐFIZETŐT AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENÉSE ARÁNYÁBAN KEDVEZMÉNY ILLETI MEG A FIZETENDŐ DÍJBÓL

11.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

HA ELŐFIZETŐNEK AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSSEL VAGY AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONNYAL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓJA VAN, AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KELL FORDULNIA. ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐN BELÜL LEHETŐSÉG VAN AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA SZEMÉLYES FELKERESÉSÉRE IS. SZOLGÁLTATÓ A REKLAMÁCIÓT KIVIZSGÁLJA, ÉS 30 NAPON BELÜL VÁLASZOL AZ ELŐFIZETŐNEK.

HA AZ ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÖVETELT DÍJ ÖSSZEGÉT VITATJA, AZ ELLEN ÍRÁSBAN, BEFIZETÉSI HATÁRIDŐN BELÜL REKLAMÁCIÓT NYÚJTHAT BE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁHOZ.

A SZOLGÁLTATÓ INTÉZKEDIK A REKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSÁRÓL, ÉS 30 NAPON BELÜL ÍRÁSBAN VÁLASZT AD AZ ELŐFIZETŐNEK, KIVÉVE HA A SZÜKSÉGES MŰSZAKI VIZSGÁLATOKAT NEM TUDJA EZEN IDŐ ALATT TELJES KÖRŰEN ELVÉGEZNI.

HA AZ ELŐFIZETŐ EGY MÁR BEFIZETETT SZÁMLA ÖSSZEGE ELLEN REKLAMÁL - ERRE 1 ÉVES ELÉVÜLÉSI IDŐN BELÜL VAN LEHETŐSÉG - ÉS HA A REKLAMÁCIÓ MEGALAPOZOTT, AKKOR A SZOLGÁLTATÓ A TÉVESEN FELSZÁMÍTOTT ÖSSZEGET AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE VISSZAFIZETI.

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSRE A MAGYAR JOG RENDELKEZÉSEI AZ IRÁNYADÓK. SZERZŐDŐ FELEK AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ JOGVITÁKRA A SZOLGÁLTATÓ SZÉKHELYE SZERINTI SZIGETVÁRI VÁROSI BÍRÓSÁG ILLETÉKESSÉGÉT KÖTIK KI.

11.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek akadályozzák a szerződés teljesítését. Vis maiornak minősül különösen:

- elemi csapás, háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, rendkívüli időjárási körülmények, tűzvész, munkabeszüntetés (sztrájk), továbbá
- műszaki, adó, technikai, terjedési, terjesztési, illetve minden, a hálózaton kívülálló műszaki okokból adódó zavarás, jogszabályváltozás, nemzetközi jogi szabályozás változása, stb.

12. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

ELŐFIZETŐ A LAKÁSBAN TALÁLHATÓ SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONTHOZ CSAK MEGFELELŐ MŰSZAKI ÁLLAPOTBAN LÉVŐ KÉSZÜLÉKET CSATLAKOZTATHAT, ÉS EZÉRT FELELŐSSÉGGEL TARTOZIK.

A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONTRA AZ ELŐFIZETŐ A HÍRKÖZLÉSI FŐFELÜGYELET TÍPUSENGEDÉLYÉVEL RENDELKEZŐ, VAGY A RÁDIÓ BERENDEZÉSEKRŐL ÉS A TÁVKÖZLŐ VÉGBERENDEZÉSEKRŐL, VALAMINT A MEGFELELŐSÉGÜK ELISMERÉSÉRŐL SZÓLÓ 3/2001. (I.31.) MEHVM RENDELET 6.§ (1-3) BEK. ÁLTAL MEGHATÁROZOTT KÖVETELMÉNYEKNEK MEGFELELŐ (MEGFELELŐSÉGI NYILATKOZAT, „CE” VAGY „H” MEGJELÖLÉS) KÉSZÜLÉKKEL ÉS BERENDEZÉSEKKEL CSATLAKOZHAT.

A VÉGBERENDEZÉST EGYES SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A SZOLGÁLTATÓTÓL MEG LEHET VÁSÁROLNI VAGY BÉRBE LEHET VENNI. MÁS ESETEKBEN AZ ELŐFIZETŐ FELADATA A KERESKEDELEMBEN KAPHATÓ JOGSZERŰEN HASZNÁLHATÓ VÉGBERENDEZÉS BIZTOSÍTÁSA.

13. Adatkezelés, Adatbiztonság

A szolgáltató az előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli.

13.1 A kezelt adatok köre

SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐNEK KIZÁRÓLAG AZON SZEMÉLYES ADATAIT TARTJA NYILVÁN, AMELYEKET A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK KIFEJEZETTEN ELŐÍRNAK.

A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐK ÉS A FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁSA ÉS A KAPCSOLÓDÓ DÍJAK BESZEDÉSE, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE CÉLJÁBÓL A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KEZELHETI:

- AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT
- KÖTELEZŐ ELEMEI;
- AZ ELŐFIZETŐ CÍME;
- A SZOLGÁLTATÁS DÁTUMA;
- A DÍJFIZETÉssel ÉS A DÍJTARTOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATOK;
- TARTOZÁS HÁTRAHAGYÁSA ESETÉN AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESEMÉNYEI.

AZ ELSŐ BEKEZDÉSBEN FOGLALT ADATOKAT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉIG, A TOVÁBBI PONTOKBAN FOGLALTAKAT A SZÁMLA TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJÉT KÖVETŐ 6 HÓNAPIG, ILLETŐLEG A DÍJTARTOZÁS ELÉVÜLÉSÉIG KEZELHETŐK KIVÉVE HA MÁS TÖRVÉNY AZ ADATKEZELÉSRE ELTÉRŐ HATÁRIDŐT ÍR ELŐ.

13.2. Adatbiztonság

Szolgáltató az előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van.

SZOLGÁLTATÓ KÖTELES AZ ELŐFIZETŐT TÁJÉKOZTATNI:

- AZOKRÓL A VESZÉLYEKRŐL, AMELYEK A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL TOVÁBBÍTOTT KÜLDEMÉNYEK TITKOSÁGÁT, A SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁT FENYEGETIK
- A MEGHATÁROZOTT VESZÉLYEK CSÖKKENTÉSÉNEK VAGY ELHÁRÍTÁSÁNAK LEHETSÉGES MÓDJÁRÓL, ÍGY KÜLÖNÖSEN A TOVÁBBÍTOTT ADATOK FOKOZOTTABB BIZTONSÁGÁT BIZTOSÍTÓ BERENDEZÉSEKRŐL, SZOLGÁLTATÁSOKRÓL, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL VÉGREHAJTHATÓ INTÉZKEDÉSEKRŐL, ÉS EZEK VÁRHATÓ KÖLTSÉGEIRŐL.

SZOLGÁLTATÓ TÁJÉKOZTATÁSI FENTI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TÉVE TÁJÉKOZTATJA ELŐFIZETŐT, HOGY SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSA IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOSAN A SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁT VESZÉLY NEM FENYEGETI. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN ELŐFIZETŐ KÜLDEMÉNYEKET NEM TOVÁBBÍT.

HA A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ KIMUTATÁST BOCSÁT AZ ELŐFIZETŐ RENDELKEZÉSÉRE ABBÓL A CÉLBŐL, HOGY AZ ELŐFIZETŐ MEGISMERHESSE ÉS ELLENŐRIZHESSE A DÍJSZÁMÍTÁS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ FORGALMAZÁSI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOKAT, KÖTELES A DÍJ KISZÁMÍTÁSÁHOZ ÉS A DÍJVITA ELDÖNTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES MÉRTÉKBEN ÉS MÓDON FELTŰNTETNI A FORGALMAZÁSI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOKAT.

AZ FENTI BEKEZDÉSBEN FOGLALTAK SZERINTI KIMUTATÁS A JOGSZABÁLYOKBAN FOGLALT KIVÉTELEKKEL NEM TARTALMAZHATJA A HÍVOTT FÉL HÍVÓSZÁMÁNAK MINDEN SZÁMJEGYÉT, VAGY MOBIL RÁDIÓ-TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSÁRA ALKALMAS OLYAN PONTOSSÁGÚ ADATOT, AMELYRE A DÍJ KISZÁMÍTÁSÁHOZ NINCSEN SZÜKSÉG.

HA AZ ELŐFIZETŐ A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓTÓL AZ FENTI KÉT BEKEZDÉSBEN FOGLALTAKNÁL RÉSZLETESEBB ADATOKAT TARTALMAZÓ KIMUTATÁST KÉR, ENNEK MEGADÁSA ELŐTT A SZOLGÁLTATÓ KÖTELES AZ ELŐFIZETŐ FIGYELMÉT FELHÍVNI ARRÁ, HOGY A KIMUTATÁSSAL EGYÜTT A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ, AZ ELŐFIZETŐN KÍVÜLI TERMÉSZETES SZEMÉLY FELHASZNÁLÓK SZEMÉLYES ADATAINAK BIRTOKÁBA JUTHAT, ÉS EZEKNEK A MEGISMERÉSÉRE AZ ELŐFIZETŐ CSAK AKKOR JOGOSULT, HA AHHOZ A FELHASZNÁLÓK TÁJÉKOZTATÁSUKAT KÖVETŐEN HOZZÁJÁRULTAK.

13.3. Információszolgáltatás, betekintés, forgalmazási és számlázási adatok

SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ ADATAIRÓL KIZÁRÓLAG AZ ELŐFIZETŐNEK SZOLGÁLTAT INFORMÁCIÓT ÉS BIZTOSÍTJA ELŐFIZETŐNEK A BETEKINTÉS JOGÁT KIZÁRÓLAG AZ ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ ADATOK TEKINTETÉBEN.

A KEZELT ADATOK ÁTADHATÓK – AZ ADATOK ÁTVEVŐJÉNEK SZOLGÁLTATÓVAL AZONOS TITOKTARTÁSA MELLETT:

- AZOKNAK, AKIK A SZOLGÁLTATÓ MEGBÍZÁSA ALAPJÁN A SZÁMLÁZÁST, A KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉT, ILLETŐLEG AZ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÁST VÉGZIK,
- A SZÁMLÁZÁSI ÉS FORGALMAZÁSI JOGVITÁK RENDEZÉSÉRE JOGSZABÁLY ALAPJÁN JOGOSULT SZERVEK RÉSZÉRE;
- A NEMZETBIZTONSÁGI, A HONVÉDELEM ÉS A KÖZBIZTONSÁG VÉDELME, A KÖZVÁDAS BŰNCSELEKMÉNYEK, VALAMINT A TÁVKÖZLÉSI RENDSZER JOGOSULATLAN FELHASZNÁLÁSÁNAK ÜLDÖZÉSE CÉLJÁBÓL AZ ARRA HATÁSKÖRREL RENDELKEZŐ NEMZETBIZTONSÁGI SZERVEKNEK, NYOMOZÓ HATÓSÁGOKNAK, VALAMINT A BÍRÓSÁGNAK.

SZOLGÁLTATÓ A DÍJFIZETÉSI, ILLETŐLEG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK KIJÁTSZÁSÁNAK MEGELŐZÉSE, ILLETŐLEG A SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSA CÉLJÁBÓL JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐ NEVÉT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT KÖTELEZŐ ELEMEIT, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐ CÍMÉT, VALAMINT AZ ADATÁTADÁS INDOKAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁST MÁSIK SZOLGÁLTATÓNAK ÁTADNI, VAGY ATTÓL ÁTVENNI, ILLETŐLEG – AZZAL AZ ADATTARTALOMMAL – KÖZÖS ADATÁLLOMÁNYT LÉTREHOZNI.

AZ ELŐFIZETŐ ADATAI ABBAN AZ ESETBEN ADHATÓK ÁT, ILLETVE KERÜLHETNEK BE A KÖZÖS ADATÁLLOMÁNYBA, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI KÖTELEZETTSÉGE NEM ÁLL FENN, ÉS HA

- SZÁMLATARTOZÁS MIATT A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDTA, VAGY A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉGÉT AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA RÉSZBEN VAGY EGÉSZBEN FELFÜGGESZTETTE, VAGY
- SZÁMLATARTOZÁSA MIATT A SZOLGÁLTATÓ BÍRÓSÁGI VAGY HATÓSÁGI ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZETT AZ ELŐFIZETŐ ELLEN, ILLETŐLEG AZ ELŐFIZETŐ TARTÓZKODÁSI HELYE ISMERETLEN, VAGY
- AZ AJÁNLATTEVŐ, 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.

ADATKEZELÉS

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS (SZOLGÁLTATÁSI MEGÁLLAPODÁS) MEGKÖTÉSEKOR AZ ELŐFIZETŐT KIFEJEZETTEN ÉS EGYÉRTELMIEN TÁJÉKOZTATNI KELL:

- AZ ADATAIK KEZELÉSÉRŐL;
- ARRÓL, HOGY A KEZELT ADATOK MELY ESETEKBEN ÉS MELY TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓKNAK ADHATÓAK ÁT,
- EZEN ADATOK ALAPJÁN A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓK MILYEN DÖNTÉSEKET HOZHATNAK,
- MILYEN JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE VAN AZ ELŐFIZETŐNEK,

- A KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY ADATKEZELŐJÉRŐL ÉS ADATFELDOLGOZÓJÁRÓL, AZ ADATKEZELÉS ÉS ADATFELDOLGOZÁS HELYÉRŐL (CÍMÉRŐL).

AZ ELŐFIZETŐT HALADÉKTALANUL TÁJÉKOZTATNI KELL A B, - E, PONTOK SZERINTI KÖRÜLMÉNYEKBE BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSOKRÓL.

SZOLGÁLTATÓ AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN, ILLETVE TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN TÁJÉKOZTATÓT TESZ KÖZZÉ AZ ELŐFIZETŐK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSÉRŐL. A TÁJÉKOZTATÓNAK TARTALMAZNI KELL LEGALÁBB:

- A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRÉT,
- A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMÁT,
- A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEIT,
- A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍMÉT (HOZZÁJÁRULÁS VAGY KÖTELEZŐ ADATKEZELÉS),
- KÖTELEZŐ ADATKEZELÉS ESETÉN A JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁST,
- SZEMÉLYES ADAT KEZELÉSÉNEK CÉLJÁT,
- MELY SZEMÉLYES ADATOKAT GYŰJTI, TÁROLJA ÉS DOLGOZZA FEL A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐVÉ TÉTELE, A DÍJSZÁMÍTÁS ÉS A DÍJSZÁMÍTÁS HELYESSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE CÉLJÁBÓL, ILLETVE ABBÓL A CÉLBÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁST MEGFELELŐ MINŐSÉGBEN NYÚJTSA.

A SZOLGÁLTATÓ BELSŐ ADATVÉDELMI FELELŐSÉNEK NEVÉRŐL, BEOSZTÁSÁRÓL, ELÉRHETŐSÉGÉRŐL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON, ILLETVE A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATON KAPHATNAK TÁJÉKOZTATÁST AZ ELŐFIZETŐK.

A SZEMÉLYES ADATOK BIZTONSÁGÁT FENYEGETŐ VESZÉLYEK KÜLÖNÖSEN AZ ALÁBBIK LEHETNEK:

- JOGOSULTLAN, ILLETÉKTELEN SZEMÉLYEK HOZZÁFÉRÉSE,
- ADATOK FIZIKAI SÉRÜLÉSE, RONGÁLÓDÁSA, MEGSEMMISÜLÉSE. SZOLGÁLTATÓ MEGTESZI A FENTI VESZÉLYEK ELHÁRÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES INTÉZKEDÉSEKET, ENNEK KERETÉBEN
- A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE ZÁRT RENDSZERBEN TÖRTÉNIK, ÍGY EZEN ADATOK A RENDSZEREN KÍVÜLRŐL (INTERNETRŐL, A HELYI ÉS KÖZPONTI ÜGYFÉLADATOKAT KEZELŐ SZÁMÍTÓGÉPEK MÁS SZÁMÍTÓGÉPRŐL) NEM ÉRHETŐEK EL
- SZOLGÁLTATÓ KÜLÖNBÖZŐ HOZZÁFÉRÉSI JOGOSULTSÁG SZINTEKET ALKALMAZ, AZ ADATOKHOZ CSAK A MEGFELELŐEN JOGOSÍTOTT SZEMÉLYEK FÉRHETNEK HOZZÁ;
- SZOLGÁLTATÓ SZÁMLÁZÁSI RENDSZERE ZÁRT, AMELY KITERJED AZ IGÉNYBEVETT SZEMÉLYEKRE IS (PL NYOMDA)
- AZ ADATÁLLOMÁNY NAPONTA MENTÉSRE ÉS ELKÜLÖNÍTETT HELYEN ELZÁRTAN TÖRTÉNŐ MEGŐRZÉSRE KERÜL.

AZ ELŐFIZETŐ JOGOSULT A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT SZEMÉLYES ÉS SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS ADATAI VONATKOZÁSÁBAN A SZOLGÁLTATÓ NYILVÁNTARTÁSÁBA BETEKINTENI.

A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐK ÉS A FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁS ÉS A KAPCSOLÓDÓ DÍJAK BESZEDÉSE, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE CÉLJÁBÓL A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KEZELI:

- AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT KÖTELEZŐ ELEMEI,
- AZ ELŐFIZETŐI ÁLLOMÁS SZÁMA VAGY EGYÉB AZONOSÍTÓJA,
- AZ ELŐFIZETŐ CÍME ÉS AZ ÁLLOMÁS TÍPUSA,
- AZ ELSZÁMOLÁSI IDŐSZAKBAN ELSZÁMOLHATÓ ÖSSZES EGYSÉG SZÁMA,

- A HÍVÁS VAGY EGYÉB SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA, IRÁNYA, KEZDŐ IDŐPONTJA,
- A DÍJFIZETÉSSEL ÉS A DÍJTARTOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATOK,
- TARTOZÁS HÁTRAHAGYÁSA ESETÉN AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK ESEMÉNYEI.

A SZOLGÁLTATÓ SAJÁT ÜZLETSZERZÉSI CÉLJÁBÓL AZ ELŐFIZETŐ BELEEGYEZÉSÉVEL KEZELHETI A FENTI ADATOKAT.

A SZOLGÁLTATÓ A DÍJFIZETÉSI, ILLETŐLEG A SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK KIJÁTSZÁSÁNAK MEGELŐZÉSE, ILLETVE A 2001. LX TV 15.§ (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELTÉTELEK FENNÁLLÁSA ESETÉN, KIZÁRÓLAG A SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSÁNAK A CÉLJÁBÓL JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐ NEVÉT, AZ AZONOSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOKAT, VALAMINT AZ ADATÁTADÁSNAK AZ INDOKÁRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁST MÁSIK TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓNAK ÁTADNI, VAGY ATTÓL ÁTVENNI, ILLETŐLEG AZZAL AZ ADATTARTALOMMAL KÖZÖS ADATÁLLOMÁNYT LÉTREHOZNI.

13.4. A telefonkönyvek, előfizetői listák, címtárak

A SZOLGÁLTATÓ A SZOLGÁLTATÁS JELLEGÉBŐL ADÓDÓAN NEM KÍVÁN NYILVÁNOSAN HOZZÁFÉRHETŐ, NYOMTATOTT VAGY ELEKTRONIKUS ELŐFIZETŐI LISTÁT VAGY CÍMTÁRAT ALKALMAZNI.

13.5. Azonosító kijelzés és hívásátirányítás

A SZOLGÁLTATÁS JELLEGÉBŐL ADÓDÓAN AZONOSÍTÓ KIJELZÉS ÉS HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS NEM ALKALMAZOTT.

14. Díjszabás

14.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

ADATHÁLÓZATI INTERNET SZOLGÁLTATÁS (KÁBELES, RÁDIÓS)

14.2. Egyszeri díjak

4. MELLÉKLET SZERINT

14.3. Rendszeres díjak

HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ, ILL. A BÉRLETI DÍJ ÖSSZEGE A 4. SZ. MELLÉKLET SZERINT

14.4. Díjazási időszakok

A DÍJAZÁSI IDŐSZAK MEGEGYEZIK 1 NAPTÁRI HÓNAPPAL, AZAZ 1 NAPTÁRI ÉV 12 DÍJAZÁSI IDŐSZAKBÓL ÁLL.

14.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

SZOLGÁLTATÓ MARKETINGTEVÉKENYSÉGE KERETÉBEN DÍJKEDVEZMÉNYEKET ÁLLAPÍTHAT MEG EGYES EGYSZERI, ILLETVE RENDSZERES DÍJAIVAL KAPCSOLATBAN.

AZ AKTUÁLISAN IGÉNYBE VEHETŐ KEDVEZMÉNYEKRŐL SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁN KÉRHET TÁJÉKOZTATÁST ELŐFIZETŐ.

DÍJFIZETÉS NÉLKÜL SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VENNI NEM LEHET

14.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

HA ELŐFIZETŐ EGY KEDVEZMÉNYT JOGOSULATLANUL VETT IGÉNYBE VAGY A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁGÁT ELVESZTETTE, AKKOR – MÁS MEGÁLLAPODÁS HIÁNYÁBAN – A KEDVEZMÉNY ÖSSZEGÉT, ANNAK KAMATÁVAL EGYÜTT (A MINDENKORI JEGYBANKI ALAPKAMAT KÉTSZERESE) KÖTELES VISSZAFIZETNI.

14.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje

SZOLGÁLTATÓ AZ ÁLTALA NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKRÓL HAVONTA SZÁMLÁT BOCSÁT KI. A SZÁMLA MINDIG A TÁRGYIDŐSZAKBAN ESEDÉKES, A SZÁMLÁN FELTÜNTETETT IDŐPONTBAN. A KÉSEDELMES TELJESÍTÉSÉRT ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGGEL TARTOZIK.

A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

MÁS SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSA SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁN KERESZTÜL NEM ÉRHETŐ EL.

15. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN TEKINTHETŐ MEG.

16. Irányadó jog

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBEN, ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN NEM SZABÁLYOZOTT KÉRDÉSEKBEN A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG HATÁLYOS JOGSZABÁLYAI AZ IRÁNYADÓK.

1. sz. Melléklet:

Internet szolgáltatási megrendelőlap

1. sz. melléklet

Azonosító – Szolgáltató tölti ki			
Szerződésszám:		EESZIntB- /05	
Egyedi Szolgáltatási Objektum Azonosító (OMA, hívószám):			
Előfizető neve, Címe – Előfizető tölti ki			
Felhasználó adatai – Előfizető tölti ki			
Név: 			
Felhasználó címe:			
Irányítószám:		Település:	
Utca:		Házzszám:	
Emelet:		Ajtó:	
Felhasználó elérhetősége:			
Telefon:		Fax:	
Mobil telefon:		E-mail:	

Szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének helye: – Előfizető tölti ki			
Irányítószám:		Város/község	
Utca:		Házzszám:	
Emelet:		Ajtó:	

Saját tulajdonú ingatlan
 Nem saját tulajdonú ingatlan

Szolgáltatás jellege - Előfizető tölti ki			
<input type="checkbox"/> KÁBELES INTERNET			
<input type="checkbox"/> RÁDIÓS INTERNET			
Szolgáltatási csomag - Előfizető tölti ki	GARANTÁLT	LEÖLTÉSI -	FELTÖLTÉSI SEBESSÉG (kbit/sec)
<input type="checkbox"/> DRÁVA LEVELEZŐ 256/64 kbit/sec	50	-	10
<input type="checkbox"/> DRÁVA MÉDIA 384/96 kbit/sec	76	-	12
<input type="checkbox"/> DRÁVA CSALÁDI 512/128 kbit/sec	102	-	26
<input type="checkbox"/> DRÁVA Extra 1024/192 kbit/sec	175	-	70
<input type="checkbox"/> TECHNOTEL – K-LAN 512	102	-	26
<input type="checkbox"/> TECHNOTEL – K-LAN 1 M	175	-	70
<input type="checkbox"/> TECHNOTEL – K-LAN 2 M	297	-	119
Adatkezelés – Előfizető tölti ki			
Az előfizető hozzájárul, hogy nevét (cégnévét) a Szolgáltató az alábbi célból közzé tegye:			
<input type="checkbox"/> Referencia listájában szerepeltesse.			
<input type="checkbox"/> Nem járul hozzá az adatok semmiféle közléséhez.			

Kelt: 20..... év, hó, nap.

Előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel)

Hozzájárulok, hogy az Előfizető a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon ezen megrendelő alapján a szolgáltatásra az előfizetői szerződést megkösse.

Szigetvár, 200.....év hónap nap

Ingatlan tulajdonos

2 sz. melléklet
Dráva Kábel Bt.
7900 Szigetvár Deák F. Tér 16.

Száma:/200....

Rádiós Internet EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Határozott - Határozatlan időre

A Dráva Kábel Bt. 7900 Szigetvár deák F. Tér 16. szám.

Bankszámlaszám: OKHB RT. 10402458-24510266-00000000

Adószám: 25220171-2-02

Cégjegyzék szám: 02-06-064409

továbbiakban, mint **Szolgáltató,**

másrészről:

Név / Cégnév	
Lakcím / Székhely	
Személyi ig. szám / Adószám	
Cégjegyzékszám/ bankszámlaszám	
Leánykori neve	
Anyja neve	
Születési helye, ideje	

Továbbiakban, mint **Előfizető** között kötött.

Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződésben rögzített szolgáltatást **egyéni / nem egyéni** (üzleti, intézményi) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Szolgáltatási csomagok feltüntetése:

Szerződő felek rögzítik, hogy a szolgáltatás részletezése a jelen okirat elválaszthatatlan mellékletét képező, megrendelő lapon kerül feltüntetésére (1. sz. melléklet.). Előfizető kijelenti, hogy a megrendelő lap tartalmát ismeri, abban foglaltakat elfogadja.

1. A Előfizető jogai és kötelezettségei

- 1.1 Felek rögzítik, hogy a Előfizető jogosult a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára.
- 1.2 Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a nyújtott szolgáltatást nem változtatja meg, nem alakítja át, és nem végez egyéb jellegű változtatást vagy javítást sem. Ellenkező esetben szolgáltató felé kártérítési kötelezettség terheli.
- 1.3 Előfizető kijelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez használt berendezései a magyar szabványnak megfelelnek, szolgáltató előzetesen tájékoztatja megrendelőt a berendezésekkel kapcsolatos, a mindenkor érvényes - hatósági előírásokról.
- 1.4 Az Előfizető a rendszer használati jogát másra nem ruházhatja át.
- 1.5 Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató hálózatán keresztül szerzett információk tekintetében a személyes adatok védelméről, valamint a szerzői jogról és egyéb adatvédelmi jogszabályokban foglalt kötelezettségeket magára nézve elfogadja.
- 1.6 Előfizető kijelenti, miszerint tudomása van arról, hogy a Büntető Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései a szolgáltatás igénybevétele esetén is vonatkoznak rá és törvénysértés esetén a Szolgáltató a rendszer használati jogát megrendelőtől, visszavonhatja.

-2-

2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 2.1 Szolgáltatások mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezik. A Megrendelő a Szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatóak.
- 2.2 Nem képezi a Szolgáltató feladatát a Előfizető által biztosított berendezések alkalmassá tétele a Szolgáltatások igénybevételéhez.
- 2.3 Szolgáltató karbantartja és szükség esetén javítja az általa nyújtott Szolgáltatásokat.
- 2.4 Szolgáltató vállalja, hogy a Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül az Előfizetőről semmiféle információt nem ad ki.

3. A szerződés hatálya

- 3.1 Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi felmondásának ideje 45 nap, - az alábbi kivételeket ide nem értve ha
 - az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
 - 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
 - a Megrendelő az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- 3.2 A Szolgáltató a szolgáltatási szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követő 8 napon belül nem egyenlítette ki.
A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell
 - A felmondás indokát,
 - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
 - ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizetőt tájékoztatják a felmondás alapjául szolgáló körülményekről
- 3.3 Megszűnik az Előfizetővel kötött szolgáltatási szerződése az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - az előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg.

4. A Szerződés időtartama

A Szerződés **határozott/határozatlan** időtartamra szól, - a Szerződés létrejöttét követő évre.

A Szerződés időtartamát érintő változások

A határozott idejű szerződést Előfizető, Szolgáltató szerződésszegése esetén, 15 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésszegést a felmondási idő alatt orvosolja, úgy a felmondás hatályát veszti.

Amennyiben a határozott idejű szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az előfizető köteles a hátralévő szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen

- o az Előfizető jogszerűtlen felmondása,
- o az Előfizető Szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.
- o Az Előfizetői Szerződés felmondása esetén a Kliensvevőt az előfizető köteles visszaszolgáltatni, kivéve ha azt megvásárolta.

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit az Internet ÁSZF 8. pontja részletesen szabályozza.

Határozott idejű szerződés esetén, amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejártá előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés azonos feltételekkel, automatikusan újabb, jelen szerződés időtartamával megegyező időtartamra meghosszabbodik. Felek megállapodnak abban, hogy a volumenváltozás nem jár szerződésmódosítással

Az ügyfélszolgálat címe:	7900, Szigetvár Deák F. tér 16.
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	73/510-121
Az ügyfélszolgálat fax száma:	73/413-982
Az ügyfélszolgálat működési rendje:	H-P 08.00 – 16.00 óráig ügyfélfogadás
Készenléti hibabejelentő működési rendje:	16.00 – 08.00 óra üzenetrögzítő
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	drava@dravakabel.hu

5. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás

Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és 24 órán keresztül hívható üzenetrögzítős készenléti hibabejelentő szolgálatot működtet. Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibaelhárítás

Hibabejelentést az Előfizető levélben, telefonon, telefaxon és elektronikus levélben tehet. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, nyilvántartásba veszi, egy évig megőrzi. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási időket az Internet ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

Minőségi paraméterek

Szolgáltató által vállalt minőségi paramétereket az Internet ÁSZF 5. melléklete tartalmazza részletesen.

6. Díjak

A SZOLGÁLTATÓ DÍJAI MINDEN SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓAN ÁRLISTÁBAN SZEREPELNEK (ÁSZF 4. SZ. MELLÉKLET). A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULT A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS TÍPUSOKRA INDOKOLT ESETBEN ÁRAT VÁLTOZTATNI, DE ERRŐL KÖTELES A MEGRENDELŐT 30 NAPPAL ELŐTTE TÁJÉKOZTATNI.

7. Fizetés

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató havonta az általa nyújtott szolgáltatásról számlát bocsát ki az Előfizető felé, mely számla tartalmazza az adott hónapban a havi szolgáltatás előfizetési és bérleti díjat (díjait). A fizetés a számla keltétől számított 8 napon belül esedékes.

Szerződő felek rögzítik, hogy amennyiben az Előfizető a számla kiegyenlítésével késedelembe esne, úgy szolgáltató a késedelem idejére a számla értékén felül a számla esedékességétől a kifizetés napjáig járó, a mindenkori költségvetési törvényben megállapított késedelmi kamatot felszámítja.

Előfizető az előfizetési díjat mindaddig köteles megfizetni, amíg a jogviszony a felek között fennáll, kivéve azt az időszakot, amikor kéri a szolgáltatás szüneteltetését. A fizetési késedelem esetén a Szolgáltató korlátozhatja a hozzáférést - a megrendelt szolgáltatás díjának számlázása mellett -, illetve 20 nap türelmi idő leteltével - ha az Előfizető továbbra sem egyenlíti ki tartozását – a rendkívüli felmondás jogának gyakorlása mellett azt megszünteti.

A szolgáltatás beindításakor a Szolgáltató egy egész havi díjat számláz ki.

7.5 Ha az Előfizető adott hó 10-ig - valamely okból kifolyólag - nem kapja meg a havi számláját akkor azt köteles jelezni a Szolgáltató felé.

8. Szolgáltató berendezéseinek elhelyezése és táplálása

8.1 Az Előfizető a szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezést vagy megvásárolja, vagy a Szolgáltatótól bérbe is veheti. A bérleti díj mértékét az 1. sz. melléklet, Előfizetői csomagok és díjak táblázat tartalmazza. Mindkét esetben az Előfizető lehetővé teszi a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezések (2.4 GHz WLAN Kliens+Antenna) a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, telephelyén történő elhelyezését, és gondoskodik azok megfelelő tápellátásáról és vagyonvédelméről.

- 8.2 A Szolgáltató tulajdonában lévő (bérelt) berendezések karbantartása Szolgáltató, míg az Előfizető tulajdonát képező berendezés karbantartása az Előfizető felelőssége. Ezen túlmenően, Előfizető biztosítja, hogy Szolgáltató azon ingatlanon, ahol Előfizető telephelye található, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket elhelyezhesse, és azok üzemeltetéséhez és karbantartásához szükséges mértékben az ingatlanra bejuthasson. Előfizetőt terheli a telephelyéhez tartozó ingatlanon elhelyezett -a szolgáltatás nyújtásához szükséges- műszaki berendezések tápellátásának költsége.
- 8.3 Előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges, telephelyén elhelyezett távközlési hálózat-végződtes berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket Szolgáltató más ügyfelei részére is felhasználja, amennyiben ez a Szerződésben vállalt minőségi paraméterek teljesítését nem akadályozza.
- 8.4 A szolgáltatás keretében Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevitelére.
- 8.5 A telepített berendezések és tartozékai a Szolgáltató tulajdonát képezik. A szolgáltatási szerződés időtartama alatt a szolgáltatás földrajzi helyén telepített eszközök felelős megőrzése az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a tőle elvárható módon állagmegóvásokról és az eszközök biztonságáról gondoskodni.
- 8.6 Amennyiben a szolgáltatás megszűnését követően a használatra átadott technikai eszközök visszaszolgáltatására az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül az előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy az Előfizető kötelezettséget vállal a használatára bocsátott technikai eszközök beszerzési értékének teljes körű megtérítésére.
- 8.7 A szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezés (Kliens-vevő) az eszköz bérlése esetén, a szolgáltatás megszűnését követően, a szolgáltatónak vissza jár, illetve az Előfizető kérésére, a Szolgáltató hozzájárulása esetén, (díjhátralék nélküli, végleges, rendes szerződés bontás):
- 6 hónap után maradványértéken (10.167,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja
 - 12 hónap után maradványértéken (7667,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja
 - 24 hónap után maradványértéken (2667,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja

9. Szavatosság, felelősség, korlátozás

A Szolgáltató szavatolja, hogy valamennyi általa nyújtott szolgáltatás működőképese a telepítés napjától.

9.1 meghibásodása vagy egyéb elégtelensége okozott.

9.2 A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás fenntartásáért, de nem tud garanciát vállalni bármilyen adatvesztésért, s a csatlakozás kimaradásáért. A Szolgáltató vállalja, hogy a hálózata az év minimum 99,9%-ban elérhető.

Szerződő felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint az előfizetési szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet rendelkezéseit tekintik irányadónak.

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen jogviszonyból eredő esetleges vitákat tárgyalásos úton rendezik, amennyiben erre nincs lehetőség, úgy kikötik a Szigetvár Városi Bíróság kizárólagos illetékességét, melynek kifejezetten alávetik magukat.

Szerződő felek jelen okiratot közös elolvasás és megértelmezés után mind akaratukkal mindenben megegyezőt helybenhagyóan és saját kezűleg, illetőleg cégszerűen aláírták.

Szigetvár, 200....év hónap nap

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel)

Alulírott ingatlan tulajdonos hozzájárulok, ahhoz, hogy az Előfizető a szolgáltatást Megrendelő lapon megjelölt, a tulajdonomat képező ingatlanban-(on) a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközöket elhelyezhesse, ill az Előfizetői szerződést megkösse.

Szigetvár, 200....év hónap nap

.....
Ingatlan tulajdonos

**Dráva Kábel Bt.
7900 Szigetvár Deák F. Tér 16.**

Száma:/200....

Kábeles Internet EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Határozott - Határozatlan időre

A Dráva Kábel Bt. 7900 Szigetvár deák F. Tér 16. szám.

Bankszámlaszám: OKHB RT. 10402458-24510266-00000000

Adószám: 25220171-2-02

Cégjegyzék szám: 02-06-064409

továbbiakban, mint **Szolgáltató,**

másrészről:

Név / Cégnév	
Lakcím / Székhely	
Személyi ig. szám / Adószám	
Cégjegyzékszám/ bankszámlaszám	
Leánykori neve	
Anyja neve	
Születési helye, ideje	

Továbbiakban, mint **Előfizető** között kötött.

Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződésben rögzített szolgáltatást **egyéni / nem egyéni** (üzleti, intézményi) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Szolgáltatási csomagok feltüntetése:

Szerződő felek rögzítik, hogy a szolgáltatás részletezése a jelen okirat elválaszthatatlan mellékletét képező, megrendelő lapon kerül feltüntetésére (1. sz. melléklet.). Előfizető kijelenti, hogy a megrendelő lap tartalmát ismeri, abban foglaltakat elfogadja.

1. A Előfizető jogai és kötelezettségei

- 1.1 Felek rögzítik, hogy a Előfizető jogosult a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára.
- 1.2 Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a nyújtott szolgáltatást nem változtatja meg, nem alakítja át, és nem végez egyéb jellegű változtatást vagy javítást sem. Ellenkező esetben szolgáltató felé kártérítési kötelezettség terheli.
- 1.3 Előfizető kijelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez használt berendezései a magyar szabványnak megfelelnek, szolgáltató előzetesen tájékoztatja megrendelőt a berendezésekkel kapcsolatos, a mindenkor érvényes - hatósági előírásokról.
- 1.4 Az Előfizető a rendszer használati jogát másra nem ruházhatja át.
- 1.5 Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató hálózatán keresztül szerzett információk tekintetében a személyes adatok védelméről, valamint a szerzői jogról és egyéb adatvédelmi jogszabályokban foglalt kötelezettségeket magára nézve elfogadja.
- 1.6 Előfizető kijelenti, miszerint tudomása van arról, hogy a Büntető Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései a szolgáltatás igénybevétele esetén is vonatkoznak rá és törvénysértés esetén a Szolgáltató a rendszer használati jogát megrendelőtől, visszavonhatja.

2. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 2.1 Szolgáltatások mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezik. A Megrendelő a Szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatóak.
- 2.2 Nem képezi a Szolgáltató feladatát a Előfizető által biztosított berendezések alkalmassá tétele a Szolgáltatások igénybevételéhez.
- 2.3 Szolgáltató karbantartja és szükség esetén javítja az általa nyújtott Szolgáltatásokat.
- 2.4 Szolgáltató vállalja, hogy a Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül az Előfizetőről semmiféle információt nem ad ki.

3. A szerződés hatálya

- 3.1 Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi felmondásának ideje 45 nap, - az alábbi kivételeket ide nem értve ha
 - az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
 - 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
 - a Megrendelő az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- 3.2 A Szolgáltató a szolgáltatási szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követő 8 napon belül nem egyenlítette ki.
A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell
 - A felmondás indokát,
 - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
 - ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizetőt tájékoztatják a felmondás alapjául szolgáló körülményekről
- 3.3 Megszűnik az Előfizetővel kötött szolgáltatási szerződése az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - az előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg.

4. Szerződés időtartama

A Szerződés **határozott/határozatlan** időtartamra szól, - a Szerződés létrejöttét követő évre.

A Szerződés időtartamát érintő változások

A határozott idejű szerződést Előfizető, Szolgáltató szerződésszegése esetén, 15 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésszegést a felmondási idő alatt orvosolja, úgy a felmondás hatályát veszti.

Amennyiben a határozott idejű szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az előfizető köteles a hátralévő szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen

- o az Előfizető jogszerűtlen felmondása,
- o az Előfizető Szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.
- o Az Előfizetői Szerződés felmondása esetén a Kliensvevőt az előfizető köteles visszaszolgáltatni, kivéve ha azt megvásárolta.

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetét, feltételeit az Internet ÁSZF 8. pontja részletesen szabályozza.

Határozott idejű szerződés esetén, amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejártá előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés azonos feltételekkel, automatikusan újabb, jelen szerződés időtartamával megegyező időtartamra meghosszabbodik. Felek megállapodnak abban, hogy a volumenváltozás nem jár szerződésmódosítással

Az ügyfélszolgálat címe:	7900, Szigetvár Deák F. tér 16.
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	73/510-121
Az ügyfélszolgálat fax száma:	73/413-982
Az ügyfélszolgálat működési rendje:	H-P 08.00 – 16.00 óráig ügyélfogadás
Készenléti hibabejelentő működési rendje:	16.00 – 08.00 óra üzenetrögzítő
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	drava@dravakabel.hu

5. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás

Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és 24 órán keresztül hívható üzenetrögzítős készenléti hibabejelentő szolgálatot működtet. Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibaelhárítás

Hibabejelentést az Előfizető levélben, telefonon, telefaxon és elektronikus levélben tehet. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, nyilvántartásba veszi, egy évig megőrzi. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási időket az Internet ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

Minőségi paraméterek

Szolgáltató által vállalt minőségi paramétereket az Internet ÁSZF 5. melléklete tartalmazza részletesen.

6. Díjak

A SZOLGÁLTATÓ DÍJAI MINDEN SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓAN ÁRLISTÁBAN SZERPELNEK (ÁSZF 4. SZ. MELLÉKLET). A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULT A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS TÍPUSOKRA INDOKOLT ESETBEN ÁRAT VÁLTOZTATNI, DE ERRŐL KÖTELES A MEGRENDELŐT 30 NAPPAL ELŐTTE TÁJÉKOZTATNI.

7. Fizetés

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató havonta az általa nyújtott szolgáltatásról számlát bocsát ki az Előfizető felé, mely számla tartalmazza az adott hónapban a havi szolgáltatás előfizetési és bérleti díjat (díjait). A fizetés a számla keltétől számított 8 napon belül esedékes.

Szerződő felek rögzítik, hogy amennyiben az Előfizető a számla kiegyenlítésével késedelembe esne, úgy szolgáltató a késedelem idejére a számla értékén felül a számla esedékességétől a kifizetés napjáig járó, a mindenkori költségvetési törvényben megállapított késedelmi kamatot felszámítja.

Előfizető az előfizetési díjat mindaddig köteles megfizetni, amíg a jogviszony a felek között fennáll, kivéve azt az időszakot, amikor kéri a szolgáltatás szüneteltetését. A fizetési késedelem esetén a Szolgáltató korlátozhatja a hozzáférést - a megrendelt szolgáltatás díjának számlázása mellett -, illetve 20 nap türelmi idő leteltével - ha az Előfizető továbbra sem egyenlíti ki tartozását – a rendkívüli felmondás jogának gyakorlása mellett azt megszünteti.

A szolgáltatás beindításakor a Szolgáltató egy egész havi díjat számláz ki.

7.5 Ha az Előfizető adott hó 10-ig - valamely okból kifolyólag - nem kapja meg a havi számláját akkor azt köteles jelezni a Szolgáltató felé.

8. Szolgáltató berendezéseinek elhelyezése és táplálása

8.1 Az Előfizető a szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezést vagy megvásárolja, vagy a Szolgáltatótól bérbe is veheti. A bérleti díj mértékét az 1. sz. melléklet, Előfizetői csomagok és díjak táblázat tartalmazza. Mindkét esetben az Előfizető lehetővé teszi a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezések (Modem) a szolgáltatást igénybe vevő telephelyén történő elhelyezését, és gondoskodik azok megfelelő tápellátásáról és vagyonvédelméről.

- 8.2 A Szolgáltató tulajdonában lévő (bérelt) berendezések karbantartása Szolgáltató, míg az Előfizető tulajdonát képező berendezés karbantartása az Előfizető felelőssége. Ezen túlmenően, Előfizető biztosítja, hogy Szolgáltató azon ingatlanon, ahol Előfizető telephelye található, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket elhelyezhesse, és azok üzemeltetéséhez és karbantartásához szükséges mértékben az ingatlanra bejuthasson. Előfizetőt terheli a telephelyéhez tartozó ingatlanon elhelyezett -a szolgáltatás nyújtásához szükséges- műszaki berendezések tápellátásának költsége.
- 8.3 Előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges, telephelyén elhelyezett távközlési hálózat-végződtető berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket Szolgáltató más ügyfelei részére is felhasználja, amennyiben ez a Szerződésben vállalt minőségi paraméterek teljesítését nem akadályozza.
- 8.4 A szolgáltatás keretében Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére.
- 8.5 A telepített berendezések és tartozékai a Szolgáltató tulajdonát képezik. A szolgáltatási szerződés időtartama alatt a szolgáltatás földrajzi helyén telepített eszközök felelős megőrzése az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a berendezéseket rendeltetészerűen használni és a tőle elvárható módon állagmegóvásukról és az eszközök biztonságáról gondoskodni.
- 8.6 Amennyiben a szolgáltatás megszűnését követően a használatra átadott technikai eszközök visszaszolgáltatására az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül az előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy az Előfizető kötelezettséget vállal a használatára bocsátott technikai eszközök beszerzési értékének teljes körű megtérítésére.
- 8.7 A szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezés (Modem) az eszköz bérlése esetén, a szolgáltatás megszűnését követően, a szolgáltatónak vissza jár, illetve az Előfizető kérésére a Szolgáltató hozzájárulása esetén, (díjhátralék nélküli, végleges, rendes szerződés bontás):
- 6 hónap után maradványértéken (10.167,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja
 - 12 hónap után maradványértéken (7667,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja
 - 24 hónap után maradványértéken (2667,- Ft + ÁFA) megvásárolhatja

9. Szavatosság, felelősség, korlátozás

A Szolgáltató szavatolja, hogy valamennyi általa nyújtott szolgáltatás működőképes a telepítés napjától.

9.1 meghibásodása vagy egyéb elégtelensége okozott.

9.2 A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás fenntartásáért, de nem tud garanciát vállalni bármilyen adatvesztésért, s a csatlakozás kimaradásáért. A Szolgáltató vállalja, hogy a hálózata az év minimum 99,9%-ban elérhető.

Szerződő felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint az előfizetési szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet rendelkezéseit tekintik irányadónak.

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen jogviszonyból eredő esetleges vitáikat tárgyalásos úton rendezik, amennyiben erre nincs lehetőség, úgy kikötik a Szigetvár Városi Bíróság kizárólagos illetékességét, melynek kifejezetten alávetik magukat.

Szerződő felek jelen okiratot közös elolvasás és megértelmezés után mind akaratukkal mindenben megegyezőt helybenhagyóan és saját kezűleg, illetőleg cégszerűen aláírták.

Szigetvár, 200....év hónap nap

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel)

Alulírott ingatlan tulajdonos hozzájárulok, ahhoz, hogy az Előfizető a szolgáltatást Megrendelő lapon megjelölt, a tulajdonomat képező ingatlanban-(on) a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközöket elhelyezhesse, ill az Előfizetői szerződést megkösse.

Szigetvár, 200....év hónap nap

.....
Ingatlan tulajdonos

3. sz. melléklet

A szolgáltatás földrajzi, területi határa, korláta:

- **BASAL**
- **BECEFA**
- **BOTYKAPETERD**
- **CSERTŐ**
- **DARÁNY**
- **DENCSHÁZA**
- **ENDRÓC**
- **FELSŐSZENTMÁRTON**
- **GYÖNGYÖSMELLÉK**
- **HOBOL**
- **HOMOKSZENTGYÖRGY**
- **KÉTÚJFALU**
- **KISDOBSZA**
- **MERENYE**
- **MOZSGÓ**
- **NAGYDOBSZA**
- **NAGYPETERD**
- **PATAPOKLOSI**
- **SOMOGYAPÁTI**
- **SOMOGYHATVAN**
- **SOMOGYHÁRSÁGY**
- **SOMOGYVISZLÓ**
- **SZENTBORBÁS**
- **SZENTEGÁT**
- **SZIGETVÁR**
- **SZULOK**
- **TEKLAFALU**
- **ZSIBÓT**

4. számú melléklet**DÍJSZABÁS****I. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK****- KÁBELES INTERNET-
DRÁVA - CSOMAG**

Letöltési sebesség - Garantált Le/Feltöltési sebesség	Bruttó ár (ÁFA-val)
256 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	3.960,- Ft/hó
256 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	3.240,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 50/10 kbit/sec	
384 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	5.160,- Ft/hó
384 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	4.200,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 76/12 kbit/sec	
512 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	6.300,- Ft/hó
512 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	5.200,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 102/26 kbit/sec	
1024 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	7.500,- Ft/hó
1024 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	6.200,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 175/70 kbit/sec	
SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI DÍJ:	2.500 Ft
ÁTÍRÁSI DÍJ:	250 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSI DÍJ:	1.250 Ft
ELŐFIZETŐI ÉRTESEK DÍJA:	300 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÁTHELYEZÉSI DÍJ:	3.000 Ft

Előfizetői csomagok és díjak**Kábeles Internet
DRÁVA - CSOMAG**

	Kábeles - Internet	Levelező 256/64 kbit/sec			Média 384/96 kbit/sec		
		Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Garantált le/feltöltési sebesség (kbit/sec)	50/10			76/12		
	Modem eladási ára	12.000	3.000	15.000 Ft	12.000	3.000	15.000 Ft
	Modem bérleti díj/hó:	440 Ft	110 Ft	550 Ft	440 Ft	110 Ft	550 Ft
	Telepítési díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft
	Havi díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Havidíj határozatlan id.:	3 168 Ft	792 Ft	3 960 Ft	4 128 Ft	1032 Ft	5 160 Ft
	Havidíj 6 hónapos hűség szerződéssel:	2 592 Ft	648 Ft	3 240 Ft	3 360 Ft	840 Ft	4 200 Ft
	Kábelmodem Internet	Családi 512/128 kbit/sec			Extra 1024/192 kbit/sec		
	Garantált le/feltöltési sebesség (kbit/sec)	102/26			175/70		
	Modem eladási ára	12.000	3.000	15.000	12.000	3.000	15.000
	Modem bérleti díj/hó:	440 Ft	110 Ft	550 Ft	440 Ft	110 Ft	550 Ft
	Telepítési díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft
	Havi díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Havidíj határozatlan id.:	5 040 Ft	1 260 Ft	6 300 Ft	6 000 Ft	1 500 Ft	7 500 Ft
	Havidíj 6 hónapos hűség szerződéssel:	4 160 Ft	1 040 Ft	5 200 Ft	4 960 Ft	1 240 Ft	6 200 Ft

DÍJSZABÁS

I. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK - KÁBELES INTERNET- TECHNOTEL - CSOMAG

Letöltési sebesség - /Garantált Le/Feltöltési sebesség	Bruttó ár (ÁFA-val)
512 kbps letöltési sebességű korlátlan használat	10.800,- Ft/hó
512 kbps letöltési sebességű korlátlan használat (1 év hűségnyilatkozattal)	6.000,- Ft/hó
512 kbps letöltési sebességű korlátlan használat (2 év hűségnyilatkozattal)	4.080,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 102/26 kbit/sec	
1024 kbps letöltési sebességű korlátlan használat	14.400,- Ft/hó
1024 kbps letöltési sebességű korlátlan használat (2 év hűségnyilatkozattal)	5.520,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 175/70 kbit/sec	
2048 kbps letöltési sebességű korlátlan használat	16.800,- Ft/hó
2048 kbps letöltési sebességű korlátlan használat (2 év hűségnyilatkozattal)	7.800,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 297/119 kbit/sec	
SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI DÍJ:	2.500 Ft
ÁTÍRÁSI DÍJ:	250 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSI DÍJ:	1.250 Ft
ELŐFIZETŐI ÉRTESÍTÉSEK DÍJA:	300 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÁTHELYEZÉSI DÍJ:	3.000 Ft

Kábeles Internet TECHNOTEL - CSOMAG

	Kábeles - Internet	K-LAN 512			K-LAN 1M		
	Garantált le/feltöltési sebesség (kbit/sec)	102/26			175/70		
		Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Modem eladási ára	12.000	3.000	15.000 Ft	12.000	3.000	15.000 Ft
	Modem bérleti díj/hó:	440 Ft	110 Ft	550 Ft	440 Ft	110 Ft	550 Ft
/	Telepítési díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft
	Havi díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
/	Havidíj határozatlan id.:	8 640 Ft	2 160 Ft	10.800 Ft	11 520 Ft	2 880 Ft	14 400 Ft
	Havidíj 1 éves hűség szerződéssel:	4 800 Ft	1 200 Ft	6.000 Ft	-	-	-
	Havidíj 2 éves hűség szerződéssel:	3 264 Ft	816 Ft	4 080 Ft	4 416 Ft	1 104 Ft	5 520 Ft
	Kábelmodem Internet	K-LAN 2M					
	Garantált le/feltöltési sebesség (kbit/sec)	297/119					
		Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Kliens vevő bérleti díj/hó:	440 Ft	110 Ft	550 Ft			
/	Telepítési díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft			
	Havi díj	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
/	Havidíj határozatlan id.:	13.440 Ft	3.360 Ft	16.800 Ft			
	Havidíj 1 éves hűség szerződéssel:	-	-	-			
	Havidíj 2 éves hűség szerződéssel:	6 240 Ft	1 560 Ft	7 800 Ft			

DÍJSZABÁS

II. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK -RÁDIÓS INTERNET- DRÁVA-CSOMAG

Letöltési sebesség - /Garantált Le/Feltöltési sebesség	Bruttó ár (ÁFA-val)
256 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	3.660,- Ft/hó
256 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	2.900,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 50/10 kbit/sec	
384 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat	4.660,- Ft/hó
384 kbit/s letöltési sebességű korlátlan használat (6 hónap hűségnyilatkozattal)	3.700,- Ft/hó
Garantált Letöltési/feltöltési sebesség: 76/12 kbit/sec	
SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁS FELOLDÁSI DÍJ:	2.500 Ft
ÁTÍRÁSI DÍJ:	250 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSI DÍJ:	1.250 Ft
ELŐFIZETŐI ÉRTEŚÍTÉSEK DÍJA:	300 Ft
SZOLGÁLTATÁS ÁTHELYEZÉSI DÍJ:	5.400 Ft

Előfizetői csomagok és díjak

Rádiós Internet DRÁVA-CSOMAG

Vezeték nélküli / Rádiós Internet		Levelező 256/64 kbit/sec			Média 384/96 kbit/sec			
Levelező / Média	Garantált le/feltöltési sebesség (kbit/sec	50/10			76/12			
	Előfizetői végberendezés típusa							
	Hozzáférés havidíjban							
	Darab	Fix IP cím						
		E-mail cím						
	Tárterület* (MB)	E-mail összesen						
		1db E-mail						
		WWW						
			Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár
	Kliens vevő eladási ára		12.500	2.500	15.000	12.500	2.500	15.000
Kliens vevő bérleti díja/hó:		440 Ft	110 Ft	550 Ft	440 Ft	110 Ft	550 Ft	
/	Antenna telepítési díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	
	Antenna bontási díj:	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	5 000 Ft	1 250 Ft	6 250 Ft	
Havi díj		Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	Nettó ár	ÁFA	Bruttó ár	
/	Havidíj határozatlan id.:	2 928 Ft	732 Ft	3 660 Ft	3 728 Ft	932 Ft	4 660 Ft	
	Havidíj 6 hónapos hűség szerződéssel:	2 320 Ft	580 Ft	2 900 Ft	2 960 Ft	740 Ft	3 700 Ft	

5. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra
3./A szolgáltatás rendelkezésre állása	97 %	95 %

Minőségi mutató megnevezése	<i>Vállalt célérték</i>	<i>Vállalt minimálérték</i>
4./A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2500 perc	4500 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	9000 perc	18000 perc
5./Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség	[kbit/s] / [kbit/s]	[kbit/s] / [kbit/s]
<i>256/64 csomag</i>	128/20	50/10
<i>384/64 csomag</i>	192 / 32	76/ 12
<i>512/128 csomag</i>	256 / 64	102 / 26
<i>1024/256 csomag</i>	480 / 164	175 / 70
<i>2048/256 csomag</i>	912 / 264	175 / 70
6./ Bit hibarány hozzáférési vonalanként*	0	0

* Bithiba arány hozzáférési vonalanként

Az Internet szolgáltatáshoz a szolgáltató csomagkapcsolt, automatikus hibajavítással rendelkező elérési hálózatot használ, így a minőségi mutató nem értelmezhető, annak használatát a szolgáltató nem vezeti be.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 98 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

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

Kizárt esetek különösen:

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

3./ A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

4./a) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan

szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

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

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

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

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

5./ A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

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