

NARACOM INFORMATIKAI KFT.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBEVÉTELÉHEZ

Létrehozás dátuma: 2003.10.01.
Utolsó módosítás dátuma : 2010.09.26.

Hatályos: 2010.10.27-től

Dokumentum címe: Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| 1.A Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat elérhetősége..... | 3 |
| 2.A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása..... | 3 |
| 3.Az Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai..... | 4 |
| 4.Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), mobil rádió-távközlési szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva..... | 6 |
| 5.A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere..... | 7 |
| 6.Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak..... | 7 |
| 7.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..... | 8 |
| 8.Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke..... | 10 |
| 9.Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei..... | 11 |
| 10.Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná..... | 11 |
| 11.A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete..... | 13 |
| 12.Ügyfélszolgálat működése, az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)..... | 16 |
| 13.Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja..... | 17 |
| 14.Az Előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei..... | 17 |
| 15.Adatkezelés, adatbiztonság..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 16. Az Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje..... | 18 |
| 17. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége..... | 19 |
| 18. Felügyeleti szervek..... | 20 |
| 1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak..... | 21 |
| 2. sz. melléklet Előfizetői szerződés Internet szolgáltatás igénybevételére..... | 23 |
| 3. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat..... | 26 |
| 4. számú melléklet :Hálózathasználati irányelvek..... | 30 |
| 5. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói..... | 32 |

A **Naracom Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság** az Internet hozzáférési szolgáltatást az Előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) mellett nyújtja.

1.A Szolgáltató neve, címe az ügyfélszolgálat elérhetősége

A Szolgáltató cégneve: Naracom Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövidített cégneve: Naracom Kft.
Cégjegyzékszám: Cg. 15-09-067756
A Szolgáltató székhelye: 4600 Kisvárd, Várday I. u. 55.
A továbbiakban: „Szolgáltató”

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Naracom Ügyfélszolgálati Iroda
Cím: 4600 Kisvárd, Várday I. u. 55.
Telefon: 45/500-263, 70/2495300, 30/2495300, 20/4698620
E-mail: ugyfelszolgalat@naracom.hu

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának nyitvatartása:

Hétfő-Péntek: 8.00-16.30 óra
Szombat, vasárnap: zárva

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a www.naracom.hu oldalon található. A Szolgáltató hibabejelentő és információs vonalának elérhetősége:

Hétfő-Péntek: 7.00-21.00 óra
Szombat, vasárnap: 9.00-21.00 óra

2.A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

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

RLAN eszközökre épített, mikrohullámú adathálózati szolgáltatás (Internet).

Az Előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül.

A felhasználó állandó jellegű korlátlan TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól. A Szolgáltató az Előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. Rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük

elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

A Szolgáltató díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, weboldalán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a Szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

3. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés Az Előfizetői Szerződésből és az Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

3.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

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

3.1.1. Írásbeli szerződéskötés

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi Előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

3.1.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Az Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlat elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az Előfizető ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton történő visszaigazolásával fogad el.

Az előre fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével igazolja a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet Szolgáltató haladéktalanul visszaigazol.

Szöbveli szerződészkötés esetén (ügylfélkapcsolaton történő szerződészkötés esetén) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül elektronikus úton az Előfizető részére.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

3.2.A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

3.2.1.Műszaki feltételek az Előfizető részéről

A Szolgáltató bázisállomásához való csatlakozás IEEE 802.11 szabványnak megfelelő vezeték nélküli hálózati kártyán történik. Az eszköznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, egyedi engedélyével vagy CE, H megfelelőségi jelöléssel kell rendelkeznie. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezést, a Szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

3.2.2.Műszaki feltételek az Szolgáltató részéről

A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő interfészekkel a távközlési hálózatokhoz, szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát.

3.2.3.Területi hozzáférhetőség

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a Szolgáltató bázisállomásaira) adottak. A szolgáltatás területi bővítéséről a Szolgáltató weboldalán folyamatosan tájékoztatja az Előfizetőt.

3.2.4.A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató hálózatából vehető igénybe, a megfelelő berendezések telepítése mellett.

3.2.5.Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

A Szolgáltató bázisállomásához való csatlakozás IEEE 802.11 szabványnak megfelelő vezeték nélküli hálózati kártyán történik. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. Rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

3.2.6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevétele módja

Az igénybevehető szolgáltatás az elektronikus postafiók (e-mail).

A szolgáltatásokat az Előfizetői szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján, külön díj felszámolása mellett lehet igénybe venni. A szolgáltatáshoz a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt díjsomaghoz tartozó darabszámú elektronikus postafiókot és tárhelyet biztosít díjmentesen. A további szolgáltatások díjazását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

3.2.7. Internet hozzáférés biztosítása

A szolgáltatást igénybe vevő felhasználónak lehetősége van az Interneten böngészni, olvasni, adatokat letölteni ill. továbbítani, elektronikus leveleket írni/olvasni.

3.2.8. Elektronikus postaláda

Az Előfizető a Szolgáltató szerverén jelszóval védett elektronikus postaládát (Mail box) üzemeltethet. Ezen át küldhet és ide fogadhat leveleket. A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket letölteni. A postaláda címe felhasználónév@naracom.hu formátumú.

4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), mobil rádió-távközlési szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva

4.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 5. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatás minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 95 %-ában. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás átadási pont a Szolgáltató által felszerelt eszközhöz csatlakozó kábelon az Előfizetői oldalon található csatlakozó végpontja. Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).

4.2. Ha a Szolgáltató a 4.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti kötbérre vagy előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

4.3. A minőségi célértékek értelmezését a 5. sz. melléklet tartalmazza.

4.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a 5. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.5 A Szolgáltató a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles a szolgáltatást megkezdeni, illetve az Előfizetőt a rendszerre kapcsolni, amennyiben a technikai feltételek adottak. A felek közös megegyezés alapján a teljesítésre 30 napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak. A Szolgáltató ezen határidő meghosszabbítására vonatkozó javaslatát az Előfizető nem köteles elfogadni. Az Előfizető a rendszerre kapcsolásért a teljesítéskor hatályos Általános Szerződési Feltételek 1. sz. mellékletében meghatározott bekötési díjat köteles megfizetni.

5.A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú melléklete tartalmazza.

6.Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak;

6.1. Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

6.2. Az Előfizetői Szerződéskötés céljára a 2. sz. melléklet szerinti Előfizetői Szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

Természetes személy Előfizető esetén:

neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy Előfizető esetén:

neve, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

6.3. Az Előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 3. pontban foglaltakat.

6.4.A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén egyéni előfizetők és egyéb Előfizetők esetén 1 év.

Legrövidebb szerződési időszak határozatlan idejű szerződés esetén: egyéni Előfizetők és egyéb Előfizetők esetén 3 hónap.

7.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

7.1.A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

7.2.A Szolgáltató jogosult bizonyos feltételek esetén az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani (pl. jogszabály módosulás alapján.) Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az Előfizetőt értesíteni.

7.3.A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a Szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

A díjak változására a Szolgáltató a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor érvényes jogszabályok keretei között jogosult.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni a 17. pontban leírtaknak megfelelően és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. A tudomásulvétel formái az alábbiak:

Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy az esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekinthető.

7.4. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

7.5. Áthelyezés

A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére az új telepítésre vonatkozó határidők érvényesek. Áthelyezési díjként a Szolgáltató által felszámított mindenkor érvényes egyszeri díjat kell megfizetni.

7.6. Átírás

Ha az Előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a Szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az Előfizetői szerződést akként, hogy az Előfizetői szerződésben az Előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírószági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az Előfizető szerződéstulajdon átadásának egyszeri adminisztrációs díja van. Az átírás teljesítésének határideje az átírás iránti kérelem benyújtásától számított 30 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

8.Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

8.1.A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.2.Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

8.2.1.Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, a szüneteltetés időtartalmára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, ami az Előfizetői szerződésben szereplő díjsomaghoz tartozó havidíj 50%-a.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 3 hónap.

8.2.2.Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

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

Ha a szolgáltatás a 8.2.2.-8.2.3. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

8.3.Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

8.4.A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

9.1. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető elektronikus vagy postai levélben történő értesítését követően 30 nap elteltével korlátozhatja. Ekkor a korlátozás a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. sz. mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel.

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

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

10. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

10.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az írásbeli nyilatkozatnak tartalmaznia kell a 6.2. pontban található személyes azonosításhoz szükséges adatokat.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető

előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

10.2.A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

10.2.1.Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.3. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

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

10.2.3.A felmondásnak tartalmaznia kell: a felmondás indokát, és a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

I., A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

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

II., A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap.

Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

10.3.Az Előfizetői szerződés az Előfizető és Szolgáltató közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

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

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

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

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

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

11.1. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

11.2. Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyen, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

11.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,

- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére havi előfizetési díj időarányos részét visszatéríti.

11.4. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

11.5. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

11.6. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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

11.7.A 11.4 pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

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

12.Ügyfélszolgálat működése, az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

12.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

12.1.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 10.2.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.

12.1.2. Ha az Előfizető a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

12.1.3. Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a 12.1.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

12.1.4. Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

12.1.5. Az Előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

12.1.6. Számlával kapcsolatos vita esetén a Szolgáltató műszaki rendszerének zártságát is vizsgálni kell, nem elég a számlázási rendszer zártságát vizsgálni.

12.1.7. Az Előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza, mely szerint a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat panaszával az Előfizető.

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

12.1.9. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

12.2. Vis maior

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

12.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

13. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

13.1. A jelen fejezetben felvett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.

13.2. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

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

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

14. Az Előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

Lásd a 3.3. pontban foglaltakat.

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

15. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3. sz. mellékleteit képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

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

A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

16.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési díjat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, havonta, tárgyható 1-ig 8 banki nap befizetési határidővel történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát tárgyható 10-ig nem kapja kézhez, úgy ezt az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt az 12.1. pontban foglaltaknak megfelelően.

16.2. Előfizetési díjak

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

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

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

Az Internet hozzáférési szolgáltatás havidíjait és az egyéb egyszeri díjakat jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

16.3. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítéséért egyszeri díjat számít fel. Az egyszeri díj összegét a telepítéskor készpénzben kell az Előfizetőnek kiegyenlíteni.

A szolgáltatással kapcsolatos egyéb egyszeri (adminisztrációs) díjakat jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

16.4. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

16.5. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

16.6. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

16.7. Szünetelés

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 8.2.1.-8.2.3. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Szolgáltató érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj időarányos része lehet. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.naracom.hu) tájékoztatja az Előfizetőt.

17. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban elérhető.

17.1. Értesítési eljárás ÁSZF módosításáról

A Szolgáltató értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget: közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy elektronikus levélben; vagy egyéb távközlési úton;

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a Szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

17.2.A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

17.3.A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni

A Szolgáltató nem köteles a 17.2 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

18. Felügyeleti szervek

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Tel: 06-52-522-122

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Tel.: 06-42-414-351

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Tel.: 06-1-472-8900

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak

1.a.) sz. melléklet: Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom meghatározás és előfizetési díj:

2010. július 1-től érvényben lévő árak családi csomagok esetén:

| Csomag | 2048 kbps | 3072 kbps | 6144 kbps | 15360 kbps |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Határozatlan idejű szerződéssel | | | | |
| Nettó belépési díj | 8 000 Ft | 8 000 Ft | 8 000 Ft | 8 000 Ft |
| Bruttó belépési díj | 10 000 Ft | 10 000 Ft | 10 000 Ft | 10 000 Ft |
| Nettó havidíj | 2 160 Ft | 2 880 Ft | 3 600 Ft | 4 800 Ft |
| Bruttó havidíj | 2 700 Ft | 3 600 Ft | 4 500 Ft | 6 000 Ft |
| 1 éves határozott idejű szerződéssel | | | | |
| Nettó belépési díj | 1 560 Ft | 1 560 Ft | 1 560 Ft | 1 560 Ft |
| Bruttó belépési díj | 1 950 Ft | 1 950 Ft | 1 950 Ft | 1 950 Ft |
| Nettó havidíj | 2 160 Ft | 2 880 Ft | 3 600 Ft | 4 800 Ft |
| Bruttó havidíj | 2 700 Ft | 3 600 Ft | 4 500 Ft | 6 000 Ft |
| Max. /gar. letöltési seb. | 2048/256 kbps | 3072/512 kbps | 6144/768 kbps | 15360/1024 kbps |
| Max./ gar feltöltési seb | 128/96 kbps | 196/96 kbps | 384/128 kbps | 768/ 128 kbps |
| Letöltési korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Feltöltési korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| E-mail cím (db) | 10 | 10 | 10 | 10 |

A családi csomagok az alábbi településeken érhetőek el: Ajak, Alsóberecki, Anarcs, Baktalórántháza, Berkesz, Bodroghalom, Demecser, Dombrád, Döge, Fényeslitke, Gégény, Gemzse, Gyulaháza, Ilk, Jéke, Karos, Kék, Kékcse, Kisvárd, Komoró, Lácacséke, Lövépetri, Mándok, Mezőladány, Nagyrozvagy, Nyírbogdány, Nyíribrony, Nyírkarász, Nyírlövő, Nyírmada, Nyírtass, Pácin, Pap, Pátroha, Petneháza, Ramocsaháza, Rétközberencs, Ricse, Rohod, Semjén, Szabolcsbáka, Szabolcsveresmart, Székely, Tiszabездéd, Tiszakanyár, Tornyospálca, Tuzsér, Újdombrád, Újkenéz, Vaja, Vajdácscsa, Záhony, Zemplénagárd.

2010. november 1-től érvényben lévő árak Prémium csomagok esetén:

| Csomag | 10240 kbps | 20480 kbps | 30720 kbps | 40960 kbps | 61440 kbps |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 éves határozott idejű szerződéssel | | | | | |
| Nettó belépési díj | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft |
| Bruttó belépési díj | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft |
| Nettó havidíj | 3 800 Ft | 5 200 Ft | 6 400 Ft | 8 720 Ft | 8 720 Ft |
| Bruttó havidíj | 4 750 Ft | 6 500 Ft | 8 000 Ft | 10 900 Ft | 12 900 Ft |
| Max. /gar. letöltési sebesség | 10240/1024 kbps | 20480/2048 kbps | 30720/3072 kbps | 40960/6144 kbps | 61440/9216 kbps |
| Max./ gar. feltöltési sebesség | 1024/128 kbps | 2048/512 kbps | 3072/384 kbps | 8192/1024 kbps | 12288/1536 kbps |

A Prémium csomagok az alábbi településeken érhetőek el: Demecser, Dombrád, Döge, Jéke, Kisvárd, Komoró, Nyírlövő, Pap, Pátroha, Szabolcsveresmart, Tornyospálca.

2010. július 1-től érvényben lévő árak kábelnetes csomagok esetén:

| Csomag | 10240 kbps | 20480 kbps | 30720 kbps | 40960 kbps |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Határozatlan idejű szerződéssel | | | | |
| Nettó belépési díj | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft |
| Bruttó belépési díj | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft | 0 Ft |
| Nettó havidíj | 2 500 Ft | 3 325 Ft | 4 125 Ft | 5 000 Ft |
| Bruttó havidíj | 3 125 Ft | 4 155 Ft | 5 155 Ft | 6 250 Ft |
| Max. /gar. letöltési sebesség | 10240/1024 kbps | 20480/2048 kbps | 30720/3072 kbps | 40960/4096 kbps |
| Max./ gar. feltöltési sebesség | 1024/128 kbps | 2048/128 kbps | 3072/384 kbps | 4096/512 kbps |
| Letöltési korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Feltöltési korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| e-mail cím(db) | 10 | 10 | 10 | 10 |

A szolgáltatás csak társas vagy sorházak esetén telepíthetőek az alábbi telepítési címeken: Kisvárdai, Tompos úti ltp 1-20., Tompos utca páratlan oldala, Deák Ferenc út 2-6. Mártírok útja 7,12,14,16,18,20,26 illetve Záhony, Ady Endre út, Deák Ferenc út, Európa tér, József A. út)

1.b.) sz. melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

| | | |
|-----------------------------------|---------------|----------|
| Áthelyezési díj | 4000 Ft + ÁFA | 5000 Ft |
| Csomagmódosítás díja | 3000 Ft+ ÁFA | 3750 Ft |
| Elállási díj | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |
| Felmondólevél díja | 384 Ft + ÁFA | 480 Ft |
| Fizetési felszólítás díja | 384 Ft + ÁFA | 480 Ft |
| Kiszállási díj | 4000 Ft + ÁFA | 5000 Ft |
| Plusz e-mail díja | 200 Ft + ÁFA | 250 Ft |
| Sürgősségi belépési díj | 8000 Ft + ÁFA | 10000 Ft |
| Szerződéstulajdon átadásának díja | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |
| Visszakapcsolási díj | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |

2. sz. melléklet Előfizetői szerződés Internet szolgáltatás igénybevételére

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

amely az alább megjelölt időpontban jött létre a Naracom Informatikai Kft. (4600 Kisvárd, Várdy István u. 55., Cégjegyzékszám: CG15-09-067756, Adószám: 12876040-2-15, Bankszámlaszám: OTPBANK 11744034-20044325), mint szolgáltató (a továbbiakban: „Naracom” vagy „Szolgáltató”) valamint alulírott Előfizető között:

Magánszemély:

Név:
Születési név: Anyja neve:
Az előfizető hozzájárulása esetén személyi igazolvány szám:
Lakcím:
Születési hely, idő:

Üzleti/intézményi előfizető:

Cégnév:
Székhely:
Cégjegyzékszám: Adószám:
Bankszámlaszám:

Kérjük adja meg a kapcsolattartó elérhetőségét:

A kapcsolattartó neve:
Telefonszáma: Faxszáma: e-mail:

Telepítési címe:
Számlázási címe:

| | | | | | |
|------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|--------------------------|---------|
| Igényelt szolgáltatás: | 1 Mbit | 2 Mbit | 3 Mbit | 6 Mbit | 15 Mbit |
| | 10 Mbit | 20 Mbit | 30 Mbit | 40 Mbit | 60 Mbit |
| Belépési díj: | Ft. | Havi díj: | Ft. | | |
| Szerződés időtartama: | 1 év | | | _____ határozatlan _____ | |
| Fizetés módja: | Készpénz átutalási megbízás (csekk) | | | Banki átutalás | |

1. Szolgáltatás

A Naracom Informatikai Kft. („Szolgáltató”) Internet Hozzáférési Szolgáltatás („Szolgáltatás”) nyújtását vállalja az Előfizető részére a jelen Szerződésben („Szerződés”) valamint az Általános Szerződési Feltételekben („ÁSZF”) foglalt feltételekkel, illetve a Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó, a Hírközlési Felügyelet által nyilvántartásba vett szolgáltatás bejelentésével összhangban. Az ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató www.naracom.hu honlapján valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ÁSZF jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. A szolgáltatás igénybevétele és használata

A Szolgáltatást a Szolgáltató egyéni, illetőleg üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az Előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági korlátjai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja az Előfizetőt. A szolgáltatást az Előfizető köteles rendeltetésszerűen használni.

3. A szolgáltatás létesítése

A szolgáltató az igénybejelentéstől számított 30 napon belül kiépíti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési pontot, amelyen a kiépítést követően az Előfizető a Szolgáltatást a szerződés tartama alatt a kiépítés napjától igénybe veheti. Az Előfizető a helyszínen a hozzáférési pont kiépítésekor a fent meghatározott belépési díjat köteles fizetni. A szolgáltató felelősségi határa a felszerelt eszközökhöz csatlakozó kábelen az Előfizetői oldalon található csatlakozó végpontja.

3.1. A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak (ÁSZF 7. pont, ÁSZF 1.sz.mell.)

| | | |
|-----------------------------------|---------------|----------|
| Áthelyezési díj | 4000 Ft + ÁFA | 5000 Ft |
| Csomanmódosítás díja | 3000 Ft+ ÁFA | 3750 Ft |
| Elállási díj | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |
| Felmondólevél díja | 384 Ft + ÁFA | 480 Ft |
| Fizetési felszólítás díja | 384 Ft + ÁFA | 480 Ft |
| Kiszállási díj | 4000 Ft + ÁFA | 5000 Ft |
| Plusz e-mail díja | 200 Ft + ÁFA | 250 Ft |
| Sűrűnösséai belénési díj | 8000 Ft + ÁFA | 10000 Ft |
| Szerződéstulaidon átadásának díja | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |
| Visszakapcsolási díj | 2400 Ft + ÁFA | 3000 Ft |

4. A legrövidebb szerződési időszak

A Szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba, és hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, a Szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban. A határozatlan időtartamra kötött Szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap. A határozott időtartamra kötött szerződés legrövidebb időtartama 1 év.

4.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről (ÁSZF 10.1.)

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

4.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről (ÁSZF 10.2.)

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az ÁSZF 10.2.3. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

5. Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan időre vagy határozott időre, a szolgáltatás üzembe helyezésének kezdő időpontjától számított 1 évig szól. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben Előfizető jelen Szerződés aláírását követően a szolgáltatásra vonatkozó igényét visszavonja, úgy köteles Szolgáltatónak az ÁSZF 1. sz. mellékletében feltüntetett egyszeri elállási díjat megtéríteni.

Amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejárta előtt legalább 8 nappal az ellenkezőjét nem kéri a Szerződés automatikusan határozatlan időtartamú szerződéssé alakul át. A Szerződés megszüntetésére vonatkozó nyilatkozatot 8 nappal a megszüntetés napja előtt írásban kell megküldeni a Szolgáltató felé.

5.1. Szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetén (ÁSZF 7.)

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfélszolgálati kapcsolattalban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

6. Előfizető jogai és kötelezettségei

6.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása. Az előfizető saját tulajdonában lévő vezeték nélküli berendezést nem csatlakoztathat a hálózatra! Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén a szolgáltató általi kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. (A berendezésekről az üzembe helyezés napján „Telepítési napló” készül.

6.2 Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a határozott idő lejárta előtt a szerződés felmondása, vagy egyéb előfizetői kötelezettségszegés, illetve bármilyen, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató részére a felmondás illetve a nevezett ok bekövetkeztétől számított 5 napon belül kötbért fizet az alábbiak szerint. A határozott idejű elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az Előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az Előfizető köteles a Felek által megállapodott határozott szerződés lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díjat, az előfizetéskor esedékes kiépítési díj (jelenleg 45.000,-Ft) és az Előfizető ilyen jogcímen fizetett díj különbözetét, valamint 10.000 Ft+ Áfa kezelési költséget a szerződés felmondásakor, illetve megszűnésekor egy összegben megfizetni a Szolgáltató részére.

6.3 Az Előfizető az adataiban bekövetkező változásokról a Szolgáltatót 15 napon belül köteles írásban tájékoztatni.

6.4 Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be az ÁSZF 7.6 pontja alapján lehetőség van a szerződő fél megváltoztatására.

6.5 A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére az új telepítésre vonatkozó határidők érvényesek. Áthelyezési díjként a Szolgáltató által felszámított mindenkor érvényes egyszeri díjat kell megfizetni.

6.6 Az Előfizető az ÁSZF 8.2 pontja szerint, az ott megadott feltételek mellett kérheti az Szolgáltatás szüneteltetését.

6.7 Az Szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat az ÁSZF 13. pontja tartalmazza.

6.8 Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható legyen.

7 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

7.1. A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás korlátozására a Szolgáltató az ÁSZF 9. pontja alapján jogosult, amennyiben az Előfizető:

- díjfizetési kötelezet 8 napot meghaladó késedelembe esik

- amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető elektronikus vagy postai levélben történő értesítését követően 30 nap elteltével korlátozhatja.

- az Előfizető által a Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott távközlési szolgáltatásának igénybevételéhez alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató távközlési hálózatát egyéb módon megszegi a jelen szerződést

A Szolgáltatás korlátozott mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja, vagy a Szolgáltató a szerződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. sz. mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel. A korlátozás időtartama alatt az Előfizető a havidíjat köteles megfizetni.

7.2. A Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató az ÁSZF 8.4 pontja alapján szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A szünetelési idő alkalmanként nem haladhatja meg a műszakilag minimálisan szükséges, illetve törvényben előírt mértéket.

7.3. Távközlési titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény (1992. évi LXIII. számú törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

7.4. Hibaelhárítás

Szolgáltató az ÁSZF 11. pontja alapján vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 80 %-ában 72 órán belül elhárítja. Előfizető a hibát személyesen, telefonon, telefaxon vagy elektronikus levélben jelentheti be.

A Szolgáltató munkanapokon 7.00-21.00 óráig, munkaszüneti napokon 9.00-21.00 óráig hibabejelentő ügyeletet tart fenn, melynek telefonszáma: 45/500-263, 70/249-5300. Az ügyfélszolgálati iroda hibabejelentő elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@naracom.hu.

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához valamint a szolgáltatás használata során alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért nem vállal felelősséget. A hibaelhárítás kiszállási díját köteles az előfizető kiegyenlíteni, amennyiben az nem a szolgáltató hibájából következett be. (Pl.: az előfizető számítógépének hiányos beállítása, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök sérülése)

7.5. Minőség

A Szolgáltatónak az átviteli szolgáltatást legalább a 5. Számú mellékletben meghatározott minőségi paraméterek biztosításával kell nyújtania.

8. Díjfizetés

Az Előfizető a szolgáltatásért a szerződésben meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól esetlegesen bérelt berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza. A havidíj a szerződés életbe lépésétől számított egy évig nem módosítható. A Szolgáltató az 1 éves időszak eltelte után, 30 napos előzetes értesítés mellett a szolgáltatás díjazását maximum az adott évre érvényes fogyasztói árindex mértékével módosíthatja.

9. Fizetési határidő

A számlát a szolgáltató tárgyhó 1.-ig – 8 banki nap befizetési határidővel – az Előfizető részére megküldi.

A számla rendezése postai csekken történő befizetéssel, vagy pénzügyi átutalással lehetséges. A számla kiegyenlítésének a számlán feltüntetett határidőig kell megtörténnie.

10. Számla hiánya, késedelmes fizetés

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét a ugyfelszolgalat@naracom.hu e-mail címen vagy telefonon tárgyhó 10-ig köteles bejelenteni.

Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, a Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese.

11. Az Előfizetői panaszok intézése (ÁSZF 12.1)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjszökkentés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül az ÁSZF 13. pontja szerint megvizsgálja. Számlareklamációt minden esetben csak rásban lehet benyújtani. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely

területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (FVF), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH), bármely Hírközlési Területi Hivatalhoz (HIF HTH), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el. Az illetékes felügyelet szervek megnevezését, elérhetőségét az ÁSZF 18. pontja tartalmazza.

12. Előfizető nyilatkozatai

12.1. Az előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és a magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

12.2. Kiszjelentem, hogy a jelen Szerződés szerinti előfizetői hozzáférési pont kiépítéséhez, karbantartásához, javításához szükséges ingatlanhasználathoz hozzájárulok.

12.3. Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.

12.4. Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.

12.5. Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatállományon kívüli és az ÁSZF 9.1. pontja szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

12.6. Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen nem

12.7. Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen nem

A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi az 1. számú melléklet és a telepítési napló (amely a telepítéskor kerül kitöltésre kettő példányban).

A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

Kisvárdra,

.....
Előfizető

.....
Szolgáltató

1. számú melléklet - A Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetősége, nyitvatartási rendje

Személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: Kisvárdra, Várday I. u. 55.

Személyes ügyfélszolgálat nyitvatartása: Hétfő-Péntek: 8.00-16.30 óra, Szombat-Vasárnap: zárva

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 45/500-263, 70/2495300, 30/2495300, 20/4698620 Fax: 45/500-264

A Szolgáltató honlapja: www.naracom.hu

Hibabejelentő e-mail: ugyfelszolgalat@naracom.hu

3. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint 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 kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama,
- d) az Előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az Előfizető címe és az Előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az Előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli. 2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,

b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.8.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.8.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléséhez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni Előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

6. Az adatvédelmi felelős

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Ragyák Csaba

beosztása: ügyvezető igazgató

elérhetősége: 4600 Kisvárd, Várday I. út 55. (tel:45/500-263)

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

4. számú melléklet :Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet Szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni. A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a Szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet Szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a Szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek. A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a Szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<Szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a Szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A Szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az Előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a Szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet Szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a Szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése a Szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a Szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A Szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a Szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli.

4.2. Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A Szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet Szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet Szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Az Előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

| Minőségi mutató megnevezése | ÁSZF hivatkozás | Célérték |
|---|-----------------|----------|
| A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje | 4. pont | 30 nap |
| A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje | 11. pont | 72 óra |
| A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje | 12. pont | 30 nap |
| A szolgáltatás rendelkezésre állása | 4 pont | 95 % |

| Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az Előfizetői hozzáférésponton | Célérték | |
|--|---------------------------|----------------------------|
| | Letöltési sebesség kbit/s | Feltöltési sebesség kbit/s |
| a) 1024 kbps | 128 | 64 |
| b) 2048 kbps | 256 | 96 |
| c) 3072 kbps | 512 | 96 |
| d) 6144 kbps | 768 | 128 |
| e) 10240 kbps | 1024 | 128 |
| f) 15360 kbps | 1024 | 128 |
| g) 20480 kbps | 2048 | 256 |
| h) 30720 kbps | 3072 | 384 |
| i) 40960 kbps | 4096 | 1024 |

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve. 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.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- 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./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve. A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- Előfizetői 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,
- ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napon kifejezve. Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve. 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.

5./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az Előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség kbit/s-ban kifejezve, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az Előfizetői hozzáférési ponttól a Szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.