

AllCom Hungary Kft.

Internet hozzáférés, Privát LAN FiberLAN, KábelNET és R-LAN szolgáltatásra vonatkozó

Általános Szerződési Feltételeinek 2010. 06. 23-i módosításainak kivonata

Az ÁSZF aktuális változata hozzáférhető a www.allcom.hu honlapon.

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe

A Szolgáltató cégneve: **AllCom Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság**

A Szolgáltató rövidített cégneve: **AllCom Kft.**

A Szolgáltató székhelye: 2315 Szigethalom, Sóderos u. 17.

A Szolgáltató levelezési címe: 2315 Szigethalom, PF:109

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámon telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.

A hibabejelentő telefonszáma:
1207

Vidéken bármely körzetből: 999-312
Budapesten: 999-33-12

Munkaszüneti napokon üzenetrögzítő működik a megadott számokon.
E-mail címe: sales@allcom.hu
Web címe: www.allcom.hu

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valóságnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

8.1. Követelmények

Az ÁSZF ismertetése, közzététele

Jelen ÁSZF a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul. Az ÁSZF módosítása esetén, a változások hatályba lépése előtt Szolgáltató a 2.3.1. pontban foglaltak szerint tájékoztatja az Előfizetőket.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja az ÁSZF leglényegesebb

rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

A Szolgáltató vállalásai

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóváhagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezésekkel nyújtja.

A típusjóváhagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

A Szolgáltató a hálózatának mindenkor működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás megfelelőségének kritériumait az átviteli protokollokra vonatkozó nemzetközi ajánlások (RFC) határozzák meg. A szolgáltatás általános és specifikus minőségi paraméterei a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámok alapulvételével az alábbiak.

A hálózat rendelkezésre állása

A szolgáltatás az év minden napján, napi 24 órában üzemel. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 95%.

Az előfizetői hozzáférés sávszélessége, adatátviteli sebessége

Az előfizetői végberendezés a szolgáltatás-hozzáférési pontra az alábbi sávszélességgel csatlakozik:

A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség 64 Kbps-től 1 Gbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé:

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa ("Q" paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték. A Szolgáltató redundáns hálózatot üzemeltet a nagyobb biztonság érdekében.

Az Interneten alapuló beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) minőségét meghatározó, a nyilvános távbeszélő vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédminőségétől megkülönböztető paraméterek:

Az Internet alapú beszédátvitel során a hangjelek végpontok közötti átvitele a mindenkor hatályos VoIP készülék típusengedélyektől függő késleltetésű.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Szolgáltató a szolgáltatást a szerződés megkötésétől számított 30 napon belül nyújtja.

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti.

Szolgáltató a szolgáltatásban felmerülő esetleges hibákat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint

meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az email-ek küldése és fogadása. Minden más nem minősül hétköznapi használatnak! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását a vállalt minimum értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén.

8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a szerződésre, jogszabályokra, illetve az ÁSZF-re való hivatkozással, a hiba reprodukálásával, a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltatónak biztosított ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével (ld.: 5.3.3. pont),
- mindkét fél által elismert/megbízott hiteles szakértők vizsgálati eredményeinek bemutatásával.

8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételével rendezik.

Amennyiben a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és az ÁSZF betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520
Nemzeti Hírközlési Hatóság Központi
Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999
Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal,
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4917,
telefax: (1) 459-4870

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

3. A szolgáltatás leírása

3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Szolgáltató Előfizetői számára az elektronikus hírközlésről szóló törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, a nyilvánosság számára hozzáférhető Internet elérést biztosító

elektronikus hírközlési szolgáltatást (továbbiakban: Alapszolgáltatások), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (továbbiakban: Kiegészítő szolgáltatások) nyújt. A Kiegészítő szolgáltatásokat az ÁSZF 1. számú melléklete részletesen tartalmazza.

Az AllCom Kft. összes szolgáltatása szélessávú szolgáltatásnak minősül.

7. Díjszabás

7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

7.1.1. Előfizetési díjak

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel előfizetési díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet havi alapidj, átalánydíj, fenntartási díj és tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat.

7.1.2. Forgalmi díjak

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet jeltovábbítási és/vagy jeltárolási díj (megabyte díj), időfüggő díj (percdíj) vagy egyéb mért adaton alapuló forgalmi díj.

7.2. Egyszeri díjak mértéke

7.2.1. Bekapcsolási díj

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető a szolgáltatás beindítását követően egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjat köteles fizetni.

7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Adatmódosítás (átírás) díja

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást, az Előfizető adataiban bekövetkezett változás okán bekövetkező adatmódosítást (átírás) a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

Visszaállítási díj

Szolgáltató a szolgáltatás Előfizető által kért szüneteltetést követően történő szolgáltatás visszaállítás esetén visszaállítási díjat nem számít fel.

7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató az egyszeri díjak tekintetében a mindenkor érvényes Díjszabás szerint, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz kedvezményeket.

7.3. Hozzáférési díjak mértéke

7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)

A díjazással kapcsolatos táblázatokat a melléklet tartalmazza.

7.3.2. *Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai*

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása Kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve az egyedi előfizetői szerződések rögzítik.

7.3.3. *Kedvezmények a hozzáférési díjakban*

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási kapacitására vonatkozó kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmazza.

7.4. **Jeltovábbítási díjak**

7.4.1. *Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai*

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási díjakat a mindenkor érvényes Díjszabásnak, illetve egyedi előfizetői szerződéseknek megfelelően alkalmaz.

7.4.2. *Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai*

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, akkor a jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjat a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

7.4.3. *Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban*

A Szolgáltató - Internet szolgáltatási készletére - volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz.

7.5. **Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A számlák havi rendszerességgel vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postai úton küldi meg az Előfizető részére. A fizetési határidő a számla kézhezvételétől számított nyolc banki nap.

A számlázás és a díjbeszedés részletes feltételeit az 5.4.5. pont tartalmazza.

6. **A szerződő felek felelőssége**

6.1. **Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlő végberendezés meghibásodásából, a Szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hazai hatósági típusengedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezéseket (illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot) kapcsolhat (ld.: 4.1.1., 3.5. pontok).

A hibaelhárítás lehetőségének biztosításáról törvény rendelkezik (ld.: 5.3.3. pont).

Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató a szerződést felmondhatja (ld.: 4.5.2. pont).

6.1.1. *A nyilvános távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei*

A Szolgáltató - ellenkező megállapodás hiányában - nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás Előfizető általi viszonteladásához.

6.1.2. *A hozzáférés jogosulatlan átengedése*

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át a Szolgáltató hozzájárulása nélkül.

6.1.3. *Az átvitt adattartalomért való felelősség*

Előfizető a hatályos jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik a szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért.

6.2. **A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés**

6.2.1. *A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás*

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatáson jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabejelentés eljárási eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető nevét;
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a szolgáltatás létesítési helyét, mint az Előfizető azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba elhárításának eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

➤ az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Előfizető által bejelentett hiba kivizsgálását a Szolgáltató hiba bejelentését követően azonnal megkezdi. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba valós, és annak kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Amennyiben 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 a Szolgáltató részére rendelkezésre álló 72 óra időtartam a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató, amennyiben a felmerült hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül, illetve az előző bekezdés szerint meghosszabbított időtartam alatt nem javítja ki, úgy a Szolgáltató – a hiba bejelentése esetén – kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától, illetve a meghosszabbított időtartam leteltétől, a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke:

➤ Amennyiben a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett 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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

➤ Abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző pont szerinti kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Szolgáltató minőségbiztosítási rendszere szerinti eljárási rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, azonban a tudomására jutó törvénysértések megakadályozása vagy megszüntetése végett minden tőle elvárhatóat megtesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseiben található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevételeiből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

6.3. Vis Maior

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására üzemkörüln kívül álló elháríthatatlan külső ok miatt nem képes, úgy a szolgáltatás szünetel. Ebben az esetben az Előfizető által előre megfizetett előfizetési díjakat és egyéb szolgáltatási díjakat a Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és szolgáltatás visszaállítását követően az esedékes díjakra beszámítja.

5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel (ld.: 5.4.1. pont).

Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

5.1.2. Betekintési jog

A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

5.1.3. A használat átengedése más részére

Az Előfizető saját felelősségére esetenként - nem rendszeresen és tartósan - átengedheti másnak a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét.

Az Előfizető köteles a használat átengedését a Szolgáltató részére bejelenteni, az átengedést megelőző három munkanappal korábban. A Szolgáltató indokolt esetben megtagadhatja a hozzájárulást.

A használat átengedése esetén továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a Honvédelmi törvény rendelkezik.

5.1.4. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni, azonban az – egyéni előfizető esetében – nem lehet hosszabb hat hónagnál, melynek Szolgáltató köteles eleget tenni. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetése alatt előfizetői díj fizetésére nem kötelezett.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért visszaállítási díjat nem számol fel.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább három munkanappal írásban kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

5.1.5. A tudakozó szolgáltatás

Az Internet szolgáltatásnak a "tudakozó szolgáltatás" nem velejárója, ennek megfelelően a Szolgáltató „tudakozó szolgáltatást” nem működtet.

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet.

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató értékesítési részlege végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységével összhangban.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató csak a forgalomfüggő díjszabás szerinti számlázás biztosítása érdekében, a szolgáltatáshoz tartozó statisztikai adatszolgáltatás biztosítása érdekében, valamint az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybevételéhez használt műszaki eszközök megfelelőségéről.

5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A szolgáltatás szünetel, illetve szüneteltethető:

- az Előfizető kérésére (lásd: 5.1.4. pont),
- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, eseti karbantartása, illetve
- a hálózat Szolgáltató által történő rendszeres karbantartása miatt.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, illetve karbantartása céljából tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 15 nappal. A szüneteltetés időtartama ez esetben havonta az 1 napot nem haladhatja meg.

Szolgáltató az üzemeltetés során felmerülő esetleges hibák kijavítása, illetve a szolgáltatás és a hálózat folyamatos menedzselése, fejlesztése során havi rendszerességgel karbantartást végez a hálózaton.

A rendszeres karbantartást szolgáltató a következők szerint ütemezi:

- minden hónap első keddjén 05:00 és 10:00 óra között, és
- minden hónap első szerdáján 16:00 és 21:00 óra között.

A szolgáltatás korlátozása:

Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére, amennyiben:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 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;
- az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásával egyidejűleg Előfizetőt írásban értesíti a szolgáltatás korlátozásának tényéről, okáról, módjáról, továbbá felszólítja Előfizetőt a korlátozás okának megszüntetésére, felhívva figyelmét a további jogkövetkezményekre.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen

ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlő-végberendezés (számítógép, modem, router stb.), amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkezik (Id. 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről).

5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paramétereit az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (illetve hálózatot) csatlakoztathat.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Amennyiben az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető új végberendezést (hálózati kártyát, routert) vásárol vagy bérel, úgy - a szolgáltatás folyamatos biztosítása, a technikai beállítások módosítása érdekében - köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani a Netikett általánosan elfogadott

szabályait, amelyeket Szolgáltató Előfizető tudomására hoz. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit. Az Előfizető köteles a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzését és a hibaelhárítást lehetővé tenni.

A Szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván. Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját. Amennyiben az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás meghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Amennyiben az Előfizető, vagy az Előfizető érékkörében felmerült ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

5.3.4. Díjfizetés

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az egyedi előfizetői szerződésben megállapított mértékű díjat, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni az 5.4.5 pontban meghatározottak szerint.

A díjfizetés a mindenkor hatályos Díjszabás szerint történik. A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalú közleményével módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a közzétételtől számított 30 nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 30 napon belül nem fogadja el, úgy jogosult az egyedi előfizetői szerződést a 4.5.1 pont szerint felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

Szolgáltató lehetőséget biztosít Előfizető részére - Előfizető ilyen irányú igénye esetén - a havi előfizetési díjak féléves, éves előre történő megfizetésére, mely esetben az alábbi kedvezményeket biztosítja Előfizető számára a havi előfizetési díjak időarányosan számított együttes összegére:

6 havi előfizetési díj előre történő megfizetése esetén: 5%

12 havi előfizetési díj előre történő megfizetése esetén: 10%

Előfizető az előfizetési díjak előre történő megfizetésére vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, írásban jelentheti be.

5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató egyszeri (bekapcsolási), havi előfizetői és forgalmi díj ellenében nyújtja. A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

5.4.1. Titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és az Elektronikus Hírközlési Törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos tanácsadást nyújt, amelyet az Előfizető minden nap 00.00-24.00 óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

Amennyiben az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - a 4.3.1. pontban meghatározott nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról értesíti az Előfizetőt.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülről nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató ismételt kivizsgálás esetén a hiba ismételt kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződésnek a díjfizetés elmaradása miatti felmondására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, 5 napon belül történő elutasítás esetén a díjfizetési határidő változatlan marad.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizetői díj késedelmes megfizetése esetén megillető kamat mértékével.

Abban az esetben, ha az Előfizető díjreklamációját a Szolgáltató elutasította, Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

(Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100., Telefon: 1/468-0500, telefax: 1/468-0509) vizsgálatát kéri.

Az Előfizetői panasz esetén az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását minden esetben köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni, vagy azt részére tizenöt napon belül címére megküldeni.

Az Előfizető kérésére – az adatkezelési szabályok figyelembevételével – a kezelt adatok törléséig Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető díjmentesen megismerhess a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában évente 3 alkalommal díjmentesen átadja. Amennyiben a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában az alábbiak szerint vállalja:

I. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás,

- a) ha a szolgáltatás az Előfizető részéről működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b) vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen

II. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

III. Amennyiben a hibajelenség az I/a) pont szerinti, a Szolgáltató köteles a hiba kivizsgálását azonnal megkezdeni, és a bejelentéstől számított 3 napon belül kijavítani. A vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy a hiba a vizsgálat ideje alatt nem volt észlelhető, vagy a II. pont alatt megjelölt hiba-okok közé tartozik, a hibajavítást megkezdte és 3 napon belül elhárítja (a munkaszüneti napokat leszámítva). Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben. A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha a hibajelenség az I/b) pont szerinti, a Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított 3 napon belül elhárítani.

IV. Amennyiben a Szolgáltató a III. pontban írt határidőket túllépi, a késedelemért köteles a 6.2.1. pontban meghatározott mértékű kötbért fizetni.

V. Amennyiben az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást

vitatja, a területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy nyilatkozzék. a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

5.4.4. Együtműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba, a társszolgáltatóval nem.

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Szolgáltató és egyéb nyilvános szolgáltatók között kötött hálózati szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

5.4.5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakat a Szolgáltató által kiállított számla ellenében köteles megfizetni.

A Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint állítja ki:

- az egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjakat a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül,
- az előfizetési díjakat (havi alapdíjak, átalánydíjak, fenntartási díjak stb.) a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül, illetve a későbbiekben havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként előre, minden hónap 15. napjáig,
- a forgalmi díjakat (jeltovábbítási és jeltárolási díjak, percdíjak stb.) pedig a mért adatok alapján havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként utólag, minden hónap 10. napjáig. Amennyiben az Előfizető az esedékesség időpontjában nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton 15 napon belül bejelenteni.

Szolgáltató a számlát kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Előfizető késedelmes fizetése esetén a törvényes mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Előfizető a számlát az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon - banki átutalással, azonnali beszédési megbízás útján, készpénzcsekken történő befizetéssel, hitelkártyával vagy az ügyfélszolgálatnál készpénzzel történő befizetéssel - köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető

folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszedett díjakat,
- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálattól bármikor felvilágosítást kérhet.

5.4.6. Kártérítés

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. pont)

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató szolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.