

Általános Szerződési Feltételek

**VisData Informatikai Szolgáltató és
Kereskedelmi Kft.**

Készült: Siófok, 2003. december 10.

Módosítva: 2005. 11. 16.

Módosítva: 2009. 10. 01.

1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	3
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA 3	
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS 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), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ	7
5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	8
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	9
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	10
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	11
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTEGETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	12
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	13
12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK. PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	15
13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	18
14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI 20	
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	20
16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....	20
17. A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	22
18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	22
19. VIS MAIOR.....	22
20. IRÁNYADÓ JOG.....	22

1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

1.1. Szolgáltató neve, címe:

VisData Informatikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
8600 Siófok, Vak Bottyán u. 32.
Céjjegyzékszám: 14-09-301519

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

VisData Internet Ügyfélszolgálat
8600 Siófok, Vak Bottyán u. 32.
Telefon: (+36-84) 310-685
Fax: (+36-84) 310-685
Email: vis@vis.hu
Web: <http://www.vis.hu>

Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Hétfő	8-17 óráig
Kedd	8-17 óráig
Szerda	8-17 óráig
Csütörtök	8-17 óráig
Péntek	8-17 óráig

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

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

Internet szolgáltatás: 64.20.18.0

2.1.1. A szolgáltatás bevezetésének célja.

Ügyfeleink részére Internet szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabvány gyűjteményt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll szerint kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. Ennek keretében elektronikus levelezés (e-mail), Web-szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), állománycsere (FTP), elektronikus hálózati hírek szolgáltatás (NEWS) - szolgáltatásokat biztosít.

2.1.2. Szolgáltatások általános jellemzői

Mikrohullámon

A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki az Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, és ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. A vezeték nélküli szolgáltatás 125kbit/s-1,25Mbit/s hozzáférést biztosíthat, korlátlan hozzáféréssel a választott előfizetési csomagnak megfelelően.

2.1.3. Szolgáltatási csomagok

Az VisData Kft. által biztosított adathálózati (Internet) szolgáltatások szolgáltatási csomagokban kerülnek értékesítésre, amelynek aktuális listája, mint árlista, korlátlanul elérhető az interneten, a Szolgáltató honlapján (www.vis.hu), illetve az ügyfélszolgálati irodában.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK 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 Egyedi Előfizetői Szerződésből és Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatás csomag megjelölését és leírását.

3.1. Az előfizetői szerződéskötésre vonatkozó eljárás

3.1.1. Igénybejelentés

Az igénylő írásban, elektronikus adatlapon vagy telefonon jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat:

Egyéni Előfizető esetén:

- név
- szolgáltatási hely címe
- születési hely, idő
- anyja neve
- személyi igazolvány szám
- igénybejelentés helye, ideje

Üzleti Előfizető esetén:

- név
- szolgáltatási hely címe
- cégjegyzék száma
- adószám
- igénybejelentés helye, ideje

Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi.

3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése

Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést.

A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg Igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az Előfizetői Szerződést írásban köthetik meg. Amennyiben a szolgáltató számára a igénybejelentésben foglaltakhoz a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az ügyfél által meghatározott időpontban, írásban Előfizetői Szerződést köt. A felek közötti szerződés Előfizetői Szerződésből és Általános szerződési feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés megkötése a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában illetve az Előfizető vételi helyén történhet azzal, hogy a kétpéldányos – 4. számú melléklet szerinti – Előfizetői Szerződést mindkét szerződő fél (illetve képviselője) aláírja.

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

3.2.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az VisData Kft. által nyújtott adathálózati (internet) szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint – a műszaki feltételek függvényében - bárki hozzájuthat. A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött „Előfizetői Szerződés” alapján.

Az Előfizetők az Internet szolgáltatásokat a hozzáférési módtól függően az alábbi változatoknak megfelelően vehetik igénybe:

Mikrohullámú hálózaton keresztül

Az Előfizető saját tulajdonú számítógép, számítógép hálózathoz saját, az ETS 300-328 szabványnak megfelelő eszközzel csatlakoznak a mikrohullámú hálózathoz, melyen fogadó-ütemező eszközként működő hasonló fejállomáson keresztül kapcsolódnak az internethez. Az internet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

3.2.2 Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek

Mikrohullámú hálózaton keresztül

A szolgáltatást a Szolgáltató saját mikrohullámú hálózatán nyújtja. A szolgáltatás kiépíthetőségének elsődleges feltétele az adott helyszínen a fizikai rálátás megléte a Szolgáltató valamely szolgáltatói végpontjára. A szolgáltató minden esetben helyszíni bejárás útján állapítja meg a szolgáltatás kiépíthetőségét. Amennyiben a kiépítés műszaki lehetősége nem biztosított, az igénybejelentéstől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt.

3.2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői Szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a Szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését és díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a jelátadási ponton lévő csatlakozó szerelvényekig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli és az Előfizető tulajdonában lévő elosztóhálózatban keletkező hibákra. A Szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. A garanciális kötelezettség nem vonatkozik az elosztóhálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Az előfizetői helyiségekben lévő végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) esetén díjvisszatérítésnek helye nincs. A zavarok vizsgálatát Szolgáltató elvégzi, kezdeményezi azok elhárítását. Ennek eredménytelensége esetén a kivizsgálásra a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője az illetékes.

A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles

- az Előfizetői Szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát,
- az Előfizető szükségtelen háborítása nélkül - tetszőleges időpontban - ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni.
- lehetővé tenni, hogy a bekötési ponton belüli kábelépítést, antennaépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítást a Szolgáltató elvégezze.
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban.
- kötelezettséget vállalni arra, hogy az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti.
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a Szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik.
- biztosítani az épületben lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök áramellátását, valamint biztosítani a szolgáltató részére a hozzáférhetőséget.
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat.
- biztosítani a rendszer szolgáltató általi ellenőrzését, bekötési pontra való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett. Különösen vonatkozik ez az Előfizető IP címének elérhetőségére a Szolgáltató által megadott IP címről, mely a rendszer működésének és ennek ellenőrizhetőségének alapfeltétele. E nélkül hiba esetén a Szolgáltató a hibaelhárítást nem tudja megkezdeni, illetve a minőségi célértékek normál mérése nem lehetséges adott végpontra.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben megjelölt bekötési pontról bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tényt az Előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az Előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ezáltal a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az Előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét - külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában - Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Az Előfizető a díjat a szolgáltató ügyfélszolgálatán a pénztárba befizetve is teljesítheti. Késedelmes fizetés esetén a 1. számú mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződésszegésnek minősül. Minden, nem a Szolgáltatótól származó vezeték nélküli interfész kártya, kábelmodem használata szerződésellenes cselekménynek minősül. Ilyen dekóder használata esetén

Szolgáltatót 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítés összege illeti meg.

Amennyiben egy Előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb szintű szolgáltatási csomagot képes igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. A bejelentés elmulasztása programcsomag jogosulatlan vételének, illetve súlyos szerződésszegésnek minősül, amiért Szolgáltató a 1. számú mellékletében meghatározott általános kártérítésre jogosult.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírás szerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF **2. számú mellékletében** részletezett Internet **Etikai Kódexben** előírtakat betartani.

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

A mikrohullámú szolgáltatás a Balaton keleti medencéjének partmenti településein nyújtjuk.

A műholdas szolgáltatás területe országos kiterjedésű. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen.

4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ

4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje

Az igénybejelentést a Szolgáltató 30 napon belül bírálja el.

4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 30 napon belül Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától a szolgáltatás Előfizető rendelkezésére áll.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapotodnak meg;
- c) az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás;
- d) az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő

helyiségébe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

5.1 Szolgáltatásminőségi mutatók

Az Internet szolgáltatás minőségét meghatározó minőségi mutatók és célértékek a 229/2008. (IX. 12.) számú, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló Korm. rendeletben foglalt követelmények alapján kerültek meghatározásra.

Az alkalmazott minőségi mutató, célérték értelmezése:

1. Új hozzáférés létesítési idő: az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybe vételére való rendelkezésre állásig eltelt időtartam a szolgáltató nyilvántartása szerint.
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ára: a szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt megkezdett órák száma. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, amelyekben a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: Annak az időtartamnak az aránya az adatgyűjtési időszak teljes szolgáltatási idejéhez képest, amikor a szolgáltatás az előfizetők legalább 90 %-a számára teljesértékűen igénybevehető minősült.
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés: ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybe vételében.
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés: ha a szolgáltató szolgáltatási területén az előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybe vételében
6. A garantált le- és feltöltési sebesség: Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybe vétele esetén az esetek 80 %-ában garantál.

SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK

Célérték megnevezése	minimum érték	célérték
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	30 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítása	72 óra	48 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ában:	48 óra	24 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	48 óra	24 óra
Forgalmi- és idődíjas számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	8 nap
Rendelkezésre állás	95 %	98%
Szolgáltatási terület egészét érintő hibaesemény	1440 perc/év (24 óra/év)	1440 perc/év (24 óra/év)
Az előfizetők legalább 10%-át érintő hibaesemény	5760 perc/év (96 óra/év)	5760 perc/év (96 óra/év)
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	lásd lenti táblázat	

Sávszélesség	Garantált	Max
384 csomag esetén		
Feltöltés:	125 Kbps	1 Mb/s
Letöltés:	125 Kbps	1 Mb/s
512 csomag esetén		
Feltöltés:	256 kbps	1,25 Mb/s
Letöltés:	256 kbps	1,25 Mb/s

Minőségi mutató megnevezése	Db
Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Jogos miniségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	42
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 fire:	0

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormányrendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő év január 31-ig teszi közzé. Az első közzététel időpontja 2010. január 31.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

6.1. Előfizető szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

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 bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, egyéb azonosító száma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlan, amelyre az Előfizetői Szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges a szerződés megkötésére.

A szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, úgy a szolgáltató, az Előfizetői Szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

6.3. 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. Legrövidebb szerződési időszak: 1 hónap. Alkalmi szolgáltatás esetén egyedi megállapodásban ettől el lehet térni. (rendezvények, kiállítások)

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

Az egyedi Előfizetői Szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható.

7.1. Előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére

Az egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással 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 akarata esetén el lehet térni.

7.2. A Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az Előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja

A szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Jogosult továbbá a szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az előfizetői igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az Előfizetőt tájékoztatja. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja.

Az Előfizetői Szerződés (ÁSZF vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdményben értesíti az Előfizetőket kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken és egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről, valamint ügyfélszolgálatán közzéteszi a módosítást.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak a következő kivétellel: A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével -

nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) utalást ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) díj módosítás esetén, a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozás vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.3. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

7.4. Átírás

A szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 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, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.5. Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), és a szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Áthelyezéskor csatlakozási díj nem, de új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének költsége - a szerződésmódosításban foglaltaknak megfelelően - fizetendő.

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. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért

időpontja előtt legalább 3 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az Előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama: 6 hónap.

8.2. 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.

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

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.

Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

Az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű - a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

a) Amennyiben az Előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. A fizetési határidő letelte után a szolgáltató - póthatáridő megadásával - felszólítja az ügyfelet a tartozás rendezésére, a póthatáridő eredménytelen leteltét követő naptól a korlátozást foganatosítja. Amennyiben az Előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.

b) 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. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az Előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.

c) 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.

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

10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK 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

Határozatlan idejű szerződést az Előfizető, indoklás nélkül, minden hónap elsején jogosult felmondani, amennyiben felmondását írásban legalább nyolc (8) nappal előbb a Szolgáltató felé bejelenti. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott idejű szerződést az Előfizető a határozott időn belül csak a határozott időből vissza lévő időszak szolgáltatási díjainak egyösszegű megfizetése mellett írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult felmondani. A határozott idő lejártá után a szerződésre a határozatlan idejű szerződésre vonatkozó előírások érvényesek.

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

Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap. A szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban tértivevényes levélben köteles megküldeni.

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.

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.

A szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést 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,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszínt ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy

részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

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

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

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

Az Előfizetői Szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

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 vagyoni biztosítékhoz kösse.

11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben.

Ügyfélfogadási időn kívül a Munkaidőn túli ügyelet telefonszámán lehet hibabejelentést tenni. A szolgáltató munkaszüneti napokon folyamatos diszpécser szolgálatot tart fenn, mely a bejelentést követően intézkedik a hiba elhárításáról. Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, vagy költségekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

11.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a

hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon 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:

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

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

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

11.3. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát 98%-ban 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.

12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK. PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

12.1. Ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján megtalálható. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálati Iroda: 8600 Siófok, Vak Botyán u. 32.
E-mail: vis@vis.hu
Telefon/fax: 40/200-952

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 ügyfél-azonosítással 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.

12.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással 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 felmondani.

Ha az Előfizető az ügyfél-azonosítással 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.

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 követel, és nem térít vissza.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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 számlálási adatokra vonatkozó kimutatást.

Ha a szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát 72 órán belül nem tudja kijavítani, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért - havi díjfizetési kötelezettség lévén - a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

12.3. Kártérítés

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

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha a Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkezésének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik a kárigény bejelentés során követendő eljárás - az alábbi eltérések kivételével - megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

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

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.3 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

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

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 (harcinc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni. Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 13.3 pont szerint érvényesítheti.

13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőség csökkenés valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató hálózatán kívül elérhető Internetes szolgáltatások igénybevételére, illetve azok minőségére, a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira. A Szolgáltató által nyújtott Internet elérési szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkenéséhez, vagy kiküszöbölésére szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A távközlési Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői hozzáférési pont

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

13.2. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán

belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

A szolgáltatónak kötbér fizetési kötelezettsége keletkezik, amennyiben az Internet szolgáltatás a Szolgáltató hálózatának működésképtelensége miatt lehetetlen, valamint az előfizetői végpontra vonatkoztatott csomagvesztés a szolgáltató hálózatán nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan vehető igénybe, ezeket a bejelentett hibákat a 11.2 pontban vállalt határidőn belül nem hárítja el.

Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

Korlátozott használhatóságot okozó hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A 72 órás hibaelhárítási határidő (11.2 pont) nem teljesítése esetén a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér fizetésére köteles.

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

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben 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.

Ha az Előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

13.3. 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. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető testületek segítségével is lehet a megegyezést megkíséríteni. A díjemelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

Az Előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 5 év.

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

14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A végberendezés (modem, számítástechnikai eszköz, egyéb interfész) műszaki állapotáért, a szolgáltatás igénybevétele szempontjából történő használhatóságáért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak a vonatkozó előírásoknak megfelelő, jó műszaki állapotban lévő készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

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

15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A szolgáltató kizárólag az egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. A szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

Az Előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF **3. számú melléklete** tartalmazza.

16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

Mikrohullámú Internet szolgáltatás

A szolgáltatások részletezése az 1. számú mellékletben található.

16.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek egy szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ezek mértékét a 1. számú melléklet szerint Díjszabás tartalmazza.

16.3. Rendszeres díjak

1. számú melléklet szerint

16.4. Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes

egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet

16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor - más megállapodás hiányában - a kedvezmény összegét, annak a 1. számú mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató által kibocsátott számlának nyolc nappal a fizetési határidő előtt kell az Előfizetőhöz megérkeznie. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik.

Számla összegének kiegyenlítése

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételevel történhet, ahogy azt az Előfizető az Előfizetői Szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Számlamásolat kiállításáért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

Ha az Előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán Előfizetők esetén a mindenkori banki alapkamatot, közületi Előfizetők esetén annak kétszeresét számítja fel.

Amennyiben a Szolgáltató túlszámláz, az Előfizető részére a tévesen felszámított díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

Kamatfizetési kötelezettség

Késedelmes díjfizetés esetén a felek a mindenkori banki alapkamat kétszerese szerződéses kamatban állapodnak meg. A kamat mind egyéni, mind üzleti/intézményi Előfizetők esetében megegyező mértékű.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Kamatfizetési kötelezettség a szolgáltató téves számlázása esetén

A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti.

Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja.

A szolgáltató díjvisszatérítése esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező mértékű.

Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld. A felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult a legalább 30 napos esedékes díjtartozással rendelkező Előfizető kimenő forgalmának és sávszélességének akár 100%-os korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg.

Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

17. A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a <http://www.vis.hu> weboldalon tekinthető meg.

19. VIS MAIOR

Vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl.: háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés miatti intézkedések esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak

20. IRÁNYADÓ JOG

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

M e l l é k l e t e k:

1. sz. melléklet: A szolgáltatás (leírás/eszközök/díjak)
2. sz. melléklet: Az internet etikai kódexe
3. sz. melléklet: Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok
4. sz. melléklet: Előfizetői Szerződés
5. sz. melléklet: Minőségi mutatók