
**NETSURF TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSOKRA
ÉS
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata hozzáférhető a
<http://www.netsurfclub.hu> weblapon.

E-mail cím: netsurf@netsurfclub.hu ill. az

Ügyfélszolgálatán: 6724 Szeged Rókusi krt. 42-64.

Nyitva: H-P 9-18.

Telefon: 62/488-944; 40/620-000

Készült: 2009. szeptember 10.

Utolsó módosítás: 2014. augusztus 4.

Érvényes: 2014. szeptember 4-től

TARTALOMJEGYZÉK

1. DEFINÍCIÓK	4
2. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA	5
2.2. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	5
2.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA	6
3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	6
3.1. Az ÁSZF rendszere.....	6
3.2. Az ÁSZF hatálya	6
4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	7
4.1. Távközlési Alapszolgáltatások	7
4.2. Kiegészítő Szolgáltatások	7
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	7
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	7
5.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....	8
5.3. Az Előfizetői Szerződés megkötése.....	8
5.4. Az Előfizetői Szerződés hatálya	12
5.5. Legrövidebb szerződéses időszak.....	13
5.6. Szolgáltató kereskedelmi ügynökével megkötött Előfizetői Szerződés	13
6. 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 számítva.....	13
6.1. A szolgáltatás igénybevétele	13
6. 2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek	14
7. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....	14
7.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek	14
7.2.....	16
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	16
8.1. A ÁSZF módosítása.....	17
8.2. Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása	17
8. 3. Kétoldalú szerződésmódosítás	18
8.4 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosításteljesítésének határideje.....	18
8. 5. Változás az Előfizető adataiban.....	19
8.6. Átírás	19
8. 7. Áthelyezés	19
8.8. Díjcsomagok megszüntetése és módosítása	20
9. Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése.....	21
9.1. Szünetelés	21
9.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés.....	22
9.3. Korlátozás.....	22
10. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE	24
10.1. Megszűnés esetei	24
10.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnik:	24
10.3. Rendes felmondás	25
10.4. Rendkívüli felmondás	26

10.5. A felmondás közlése és tartalma	27
10.6. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2044. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szerinti kiegészítések	27
11. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	28
11.1. Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele	28
11.2. A távközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek	28
11.3. Szolgáltató értesítése adatváltozásról.....	29
11.4. A Szolgáltatás használatának átengedése.....	29
11.5. Alvállalkozó igénybevétele	29
11.6. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése	29
11.7. A Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége	29
11.8. Szolgáltató díj–visszatérítési kötelezettsége	31
11.9. Előfizető tájékoztatás (hírlevél, reklámanyag)	31
11.10. Hálózati etikai szabályzat betartása.	31
11.11. VIS MAIOR	36
12. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	37
12.1. Rendszeres karbantartás	37
12.2. Díj reklamáció:	37
13. Adatkezelés, adatbiztonság	38
14. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE.....	38
15. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	39
15.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:.....	39
15.2. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének határideje és annak tartalma	40
15.3. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.	40
15.5. Szolgáltató felelőssége a szerződés teljesítéséért	40
15.6. Értesítés	41
15.7. Vis Maior Esemény.....	41
MELLÉKLETEK	42
1. sz Melléklet	42
2. sz Melléklet	45
3. sz Melléklet	48
4. sz Melléklet	51
5. sz Melléklet	62
6. sz Melléklet	64
7. sz Melléklet	69
7/A sz. melléklet: minőségi mutatók	69
7/B sz. melléklet: minőségi mutatók	71
8. sz. Melléklet	74

1. DEFINÍCIÓK

- **Szolgáltató:** NETSURF Kereskedelmi és Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, Szeged, Rókusi krt. 42-64.
Adószám:12937626-2-06 , cégjegyzékszám: Cg.06-09-008263
- **Díjsomag:** Szolgáltató által képzett Szolgáltatás-csomag, amelyben Szolgáltató az igénybevétel feltételeit és a díjat egymásra tekintettel határozza meg.
- **Díjszabás:** Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjszabása, amelynek az Előfizetői Szerződés megkötésekor hatályos változatát Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez csatolta. A Díjszabás tartalmazza az igénybevett Szolgáltatások díját (a továbbiakban: listaár), valamint az egyes Díjsomagok díjait.
- **Előfizető:** Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások fizetője.
- **Előfizetői Hozzáférési Pont:** Szolgáltató által kiépített és üzemeltetett azon távközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezést csatlakoztatja, és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatás igénybe vehető.
- **Egyedi Előfizetői Szerződés:** A ÁSZF- ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő-, továbbá az Előfizető személyére, és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó Előfizetői szerződés, amely mindenkor az ÁSZF -fel együtt értelmezendő.
- **Előfizetői hurok:** A hírközlésről szóló 2003. évi C tv. szerint a helyi hozzáférési hálózatban alkalmazott sodrott réz érpár, amely egy Előfizetői hálózati végpontot összekapcsol a helyi központtal, annak kihelyezett fokozatával vagy ezeknek megfelelő eszközével.
- **Előfizetői Szerződés:** Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttesen
- **Igénylő:** jelen ÁSZF –ben meghatározott eljárás szerint Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági tagság.
- **Kr.:** a távközlési Előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII.27.) IHM Rendelet.
- **Munkanap:** munkanapnak minősülnek a hétköznapiak a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § szerinti munkaszüneti napok kivételével.
- **Szolgáltatás:** az ÁSZF szerint nyújtott Internet hozzáférés Szolgáltatás (Távközlési Alapszolgáltatás), amelynek keretében Szolgáltató Előfizető számára lehetővé teszi az Internet hálózat IP alapú (csomagkapcsolt) elérését.

- **Szolgáltatás Azonosító:** a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító, amellyel Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevétele előtt a távközlő hálózat beazonosítja és a hálózaton nyújtott Szolgáltatás igénybevételére való jogosultságot megállapítja.
- **Szolgáltatási Díj:** A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszegésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.
- **ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek Távközlési Szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből, az Alapszolgáltatásokra vonatkozó mellékletből és függelékéből áll.
- **Ügyfélazonosító:** Az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg, és amelyet az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntet.
- **Vis Maior Esemény:** Az érintett Fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény, így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés.

2. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

2.2. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

2.2.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

Netsurf Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: Cg.06-09-008263

Székhely: 6724 Szeged, Rókusi krt. 18 1/3

A Szolgáltató telephelye(i): 6724 Szeged, Rókus krt. 43-64.

A továbbiakban: Szolgáltató

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27). IHM rendelet alapján 2007. február 1-től határozatlan ideig hatályos.

2.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA

Az ügyfélszolgálati irodák címei és nyitvatartási rendjük:

A személyes ügyfélszolgálat:

Postacím: 6724 Szeged, Rókus krt. 42-64.

E-mail: netsurf@netsurfclub.hu

Telefon: 06/62-488-944; 40/620-000

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P. 8.00-18:00 .

Internetes honlap: www.netsurfclub.hu.

Hibabejelentő:

Postacím: 6724 Szeged, Rókusi krt. 42-64.

E-mail: netsurf@netsurfclub.hu

Telefon: 06/62-488-944; 06/40-620-000

3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

3.1. Az ÁSZF rendszere

3.1.1.

Jelen Általános Szerződési Feltételek Távközlési Szolgáltatás nyújtására (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató Szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és a ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó.

3.1.2.

Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékletből, valamint a csatolt függelékből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadóak.

3.2. Az ÁSZF hatálya

3.2.1.

Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott távközlési Szolgáltatásokra kötött Előfizetői Szerződésekre, valamint az Előfizetői Szerződések alapján nyújtott távközlési Szolgáltatásnak nem minősülő melléklet szerint Kiegészítő Szolgáltatásokra terjed ki.

4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. Távközlési Alapszolgáltatások

4.1.1 A Szolgáltató által nyújtott Távközlési Alapszolgáltatások:

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

SZJ 64.20.16.0 - országos közcélú adathálózati szolgáltatás, illetve annak keretében

(a) Adathálózati szolgáltatás vezeték nélkül SZJ 64.20.18.0

a1) 2400-2483,5 Mhz

a2) 5150-5350 Mhz; 5470-5725 Mhz

(b) Adathálózati szolgáltatás SZJ 64.20.18.0

(c) E-mail szolgáltatás

4.2. Kiegészítő Szolgáltatások

4.2.1. A Szolgáltató által nyújtott Kiegészítő Szolgáltatások felsorolását, részletes meghatározását, valamint igénybevételének feltételeit a melléklet tartalmazza.

4.2.2. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Távközlési Alapszolgáltatásokból és a Kiegészítő Szolgáltatásokból Díjcsomagot képezzen. A Díjcsomagok változásaival kapcsolatos információkat Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a www.netsurfclub.hu oldalon közlésezi.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

5.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

5.1.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

5.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

5.2.1. Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

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

5.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés:

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

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

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

5.2.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

5.3. Az Előfizetői Szerződés megkötése

5.3.1. Igénylő tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató felé bármely jogviszony alapján fennálló esedékes díjtartozása van, akkor Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja.

5.3.2. Az Előfizetői Szerződés létrejön:

- a) írásban az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető és Szolgáltató általi egyidejű aláírásával. Postai úton történő szerződéskötésre kizárólag olyan igénylők esetében van szükség, akik már rendelkeznek Szolgáltatóval megkötött Előfizetői Szerződéssel. A postai úton megkötött Előfizetői Szerződés az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői

Szerződés egy példányának a Szolgáltató általi kézhezvételét követően akkor lép hatályba, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató aláírja;

- b) ráutaló magatartással, különösen a Szolgáltatás igénybevételével. A ráutaló magatartással az Előfizető elfogadja a ASZF -ben foglaltakat. A ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével jön létre és lép hatályba. (Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződésnek minősül, ha Előfizetői Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül veszi igénybe a Szolgáltatást.)

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek IP-alapú adathálózati Szolgáltatás igénybevételéből eredő, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló IP -alapú adathálózati Előfizetői szerződést jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt hat napon belül a Szolgáltató felmondta.

- c) A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a Szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az IP -alapú adathálózati Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a Szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt. A Szolgáltatás észlehető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, a Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik.

- 5.3.3.** Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés esetén Szolgáltató Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát átadja, vagy megküldi, illetőleg tájékoztatja Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről, vagy – amennyiben Előfizető kéri – a ÁSZF kivonatát átadja, vagy Előfizető részére megküldi, vagy interneten vagy az ügyfélszolgálaton hozzáférhetővé teszi.

- 5.3.4.** Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg köteles nyilatkozni, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy üzleti/intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető e nyilatkozatát az Egyedi Előfizetői Szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével teheti meg.

- 5.3.5.** Előfizető az alábbi adatokat köteles megadni Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződés megkötésekor:

I. Egyedi Előfizető esetén:

- a) Az Előfizető nevét, leánykori nevét, anyja nevét,
- b) Előfizető születési helye és ideje,
- c) Állandó lakóhelyének címe és postázási és számlázási címét,
- d) Az Előfizető személyi igazolvány számát.

II. Üzleti/intézményi Előfizető esetén:

- a) Előfizető cégszerű megnevezését, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát,
- b) Előfizető székhelyét és postázási címét,
- c) Előfizető bankszámlaszámát,
- d) Előfizető adószámát.

III. Mindkettő Előfizetői kategória esetén tartalmaznia kell:

- a) kapcsolattartó nevét, címét, beosztását,
- b) a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások megjelölését,
- c) a Szolgáltató által meghatározott Ügyfélazonosítót, s Szolgáltatás Azonosítót, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez ilyenre szüksége van (felhasználónév/jelszó),
- d) az ÁSZF –től való eltéréseket,
- e) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, ha az Előfizetői Szerződés alapján Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére sor kerül.

5.3.6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg be kell mutatni az alábbi dokumentumokat:

- a) legalább két személyazonosság igazolására alkalmas okiratot együttesen,
- b) cégek esetében az a) pontban írtakon felül 30 napnál nem régebbi cégkivonat, továbbá aláírási címpéldány, társasági szerződés, vagy alapító okirat,
- c) intézményi Előfizető esetében pedig, az intézmény nevében eljáró személynek bizonyítania kell, hogy jogosult az intézmény nevében az Előfizetői Szerződést megkötöni.

5.3.7. Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultságnak érdekében a 5.3.5. pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni Előfizetőtől.

5.3.8. A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

(3) Amennyiben a 5.3.8. bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltatóajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató kötelese elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

(5) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az (1) bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

(6) Az (5) bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által az (1) bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(7) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (6) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

(8) Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül

visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

(9) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

(10) Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

5.3.8. A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 6. § bekezdése szerinti elemek:

- (1) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- (2) Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.
- (3) A szolgáltató általános szerződési feltételeiben lehetővé teheti mobil internet hozzáférési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén, hogy az előfizető a szerződéstől elállhasson. Az elállási jog gyakorlására a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított legalább 5 napot kell biztosítani. A szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt, hogy biztosítja-e az elállási jogot.
- (4) A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.
- (5) Az 5–6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

5.4. Az Előfizetői Szerződés hatálya

5.4.1. Szolgáltató és Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott időre és határozatlan időre köthetik.

5.5. Legrövidebb szerződéses időszak

- 5.5.1. Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg.
- 5.5.2. Szolgáltató és Előfizető az Egyedi Szerződésben az ÁSZF-ben foglaltnál rövidebb határozott idejű szerződéses időszakban is megállapodhatnak.

5.6. Szolgáltató kereskedelmi ügynökével megkötött Előfizetői Szerződés

- 5.6.1. Előfizető az Előfizetői Szerződést Szolgáltató hivatalos kereskedelmi ügynökével (a továbbiakban: ügynök) is megkötheti, aki jogosult az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nevében megkötni.
- 5.6.2. A hivatalos ügynökök személyéről, elérhetőségéről Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást ad.
- 5.6.3. Tekintettel arra, hogy az ügynök az Előfizetői Szerződés megkötésén túl a Szolgáltató képviselőjére nem jogosult, Előfizető tudomásul veszi, hogy az ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely további nyilatkozat- így különben a módosításra, megszüntetésre irányuló nyilatkozata – a Szolgáltató felé akkor hatályos, ha azt Előfizető Szolgáltatóval jelen ÁSZF szabályainak megfelelően közli.
- 5.6.4. Az ügynökkel megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetői Szerződés teljesítéséért az ügynök Előfizető felé felelősséggel nem tartozik, az Előfizetői Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek Szolgáltatót és Előfizetőt egymással szemben jogosítják és kötelezik.

6. 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 számítva

6.1. A szolgáltatás igénybevétele

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékekben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

6. 2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a jelen ÁSZF 7. sz mellékletben foglaltakat.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- ☐ az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- ☐ VIS MAIOR miatt történt (jelen ÁSZF 13. 4. pontja szerint),
- ☐ a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- ☐ a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- ☐ az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- ☐ az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

7.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek

(1)A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(3) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

(5) A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hibaelhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(7) A szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(10) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

7.2 A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

6. § (1) Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

(2) Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

7. § (1) Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

(2) Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal). A szolgáltatót érintő hatósági eljárásban a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az előfizetői hozzáférési pont alkalmas a kínált sávszélesség elérésére.

(3) A garantált le- és feltöltési sebességet a kínált sávszélesség mellett, e rendelet szerinti megnevezés alkalmazásával fel kell tüntetni minden, az adott szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi kommunikációban, valamint a szolgáltató internetes honlapján.

(4) Amennyiben a szolgáltató nem tünteti fel a (2)–(3) bekezdések szerint a kínált sávszélességet, akkor az előfizetői szerződésben vagy a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett legmagasabb sávszélesség vagy sebesség értéke minősül kínált sávszélességnek.

(5) Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató kizárólag az igénybe vehető adatmennyiségre köt szerződést és a kereskedelmi kommunikációban kizárólag ezt tünteti fel, a (2)–(4) bekezdéseket nem kell alkalmazni.

(6) Mobil internet hozzáférési szolgáltatás esetén hatósági eljárásban a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a szolgáltatás a 12. § (8) bekezdése szerinti helyeken elérhető.

(7) Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles az alábbi egyedi szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:

a) valamennyi csatorna vivőszintje, dBmV-ban megadva;

b) a vivő/zaj viszony értéke, dB-ben megadva.

(8) Digitális műsorterjesztés szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató köteles az alábbi egyedi szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:

a) digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén a modulációs hibaarány;

b) digitális földfelszíni és műholdas műsorterjesztés (DVB-T és DVB-S) esetén a bithiba arány és a modulációs hibaarány.

(9) Internet protokollon keresztül megvalósított műsorelosztás (IPTV) szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a média-továbbítási index (MDI) egyedi szolgáltatásminőségi követelményre célértékeket meghatározni, amely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérése alapján számítandó.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 6. sz mellékletében foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

8.1. A ÁSZF módosítása

8.1.1. A ÁSZF rendelkezéseit Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, ha az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 15 nappal írásban (levélben), e-mailben, faxon, vagy telefonon értesíti a módosítás lényegének rövid leírásával, a módosítások hatályba lépésének várható időpontjával és a közzétett ÁSZF elérhetőségének megadásával. A ÁSZF módosításának joga nem érinti Szolgáltató azon kötelezettségét, hogy a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvény szerint, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés tilalmára vonatkozó rendelkezéseket betartsa.

8.1.2. Szolgáltató a ÁSZF megváltozását köteles a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően ügyfélszolgálatán közzétenni.

8.1.3. A fentiekre Szolgáltató nem köteles, amennyiben a ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket érinti.

8.1.4. Ráutaló magatartással megkötött Előfizetői Szerződés esetén Szolgáltató a ÁSZF hatályba lépése előtt 15 nappal e-mailben értesíti az Előfizetőt amennyiben az lehetséges, valamint a Szolgáltató a módosításról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

8.1.5. A ÁSZF módosításaival kapcsolatos értesítési kötelezettségét Szolgáltató úgy is teljesítheti, ha országos napilapban legalább kétszer feladott közlemény útján értesíti az Előfizetőt, a módosításról szóló értesítés ügyfélszolgálaton való közzététele mellett.

8.2. Szolgáltatási Díj egyoldalú módosítása

8.2.1. A Szolgáltatási Díjak Szolgáltató általi módosítására a jelen pont szerinti eltéréseket kell alkalmazni.

8.2.2. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatási Díjakat tartalmazó Díjszabás a ÁSZF részét képezi, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakat egyoldalúan módosítani.

8.2.3. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás Szolgáltatási Díját kívánja módosítani, akkor a 8.1.1. pont szerinti értesítéseknek a módosított Szolgáltatási Díj összegét is tartalmaznia kell.

8.2.4. Előfizető a megváltozott rendszeres Előfizetői díjat a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépésének első napjától tartozik megfizetni.

8.2.5. Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői

szereződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

8. 3. *Kétoldalú szerződésmódosítás*

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.4 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosításteljesítésének határideje

8.4.1. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el.

Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg. Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

8. 5. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 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.

8.6. 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, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

8. 7. Áthelyezés

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni:
- A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

- A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

- Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

- A 8. 7. bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

8.8. Díjsomagok megszüntetése és módosítása

8.8.1. Szolgáltató az általa bevezetett díjsomagok (3. sz mellékletbeni) díjait módosíthatja, vagy a díjsomag nyújtását megszüntetheti.

8.8.2. A díjsomagokat érintő változásokat Szolgáltató az ügyfélszolgálatán és netsurfclub.hu. honlapon a változás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal elérhetővé teszi és a díjsomagot igénybevevő Előfizetőket

a) A díjsomagra vonatkozó díjak, illetve feltételek módosításának hatályba lépése előtt legalább 30 nappal e-mailben,

b) A díjsomag megszüntetése esetén a megszüntetés hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban (levélben) értesíti.

8.8.3. A díjsomag megszüntetésére és módosítására egyébként a jelen (6.) fejezet rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

8.8.4. Amennyibe Szolgáltató a határozott idejű és díjsomag igénybevételére megkötött Előfizetői Szerződés alapján fizetendő díjat a határozott időn belül megváltoztatja, akkor Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés rendes felmondással megszüntetni.

9. Szolgáltatások korlátozása és szüneteltetése

9.1. Szünetelés

- 9.1.1.** Szolgáltató az Előfizető kérésére a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti. Az Előfizető a szünetelést írásban (levélben), vagy a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti a szüneteléssel érintett hónapot megelőző hónap 25. napjáig. A szünetelés teljes naptári hónapokra kérhető. A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- 9.1.2.** Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartalma egyéni Előfizető esetén legfeljebb hat hónap, üzleti/intézményi Előfizető esetén 2 hónap, legrövidebb mindkét Előfizetői kategória esetén 1 naptári hónap.
- 9.1.3.** A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. §(7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 9.1.4.** A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.
- 9.1.5.** Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- 9.1.6.** Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- 9.1.7.** Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

9.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szünetelés

- 9.2.1.** Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre vagy a szünetelés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó Szolgáltatási Díj fizetésére nem köteles.
- 9.2.2.** A jelen ÁSZF szerint a rendszeres karbantartás nem minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelésnek, de a rendszeres karbantartás miatti Szolgáltatás kiesés időtartama alatt Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

9.3. Korlátozás

- 9.3.1.** Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozása, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkenésére az Előfizető egyidejű e-mail vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető Hozzáférési Ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy Előfizető a Függelék szerinti etikai Alapelveket megsérti;
 - b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesítési, vagy hálózati Szolgáltatás céljára használja;
 - c) az Előfizető a díjfizetéssel 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel esik, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékként készpénzt vagy a Szolgáltató által elfogadott értékpapírt,
 - d) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.
- e) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
- e. 1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő INTERFÉSSZEL rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - e. 2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :
 - I. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

II. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

e. 3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

I. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

II. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

III. amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.

IV. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

e. 4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

I. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

II. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

III. az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

IV. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

e. 5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

I. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

II. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

III. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

IV. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

9.3.2. Amennyiben Előfizető Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Szolgáltatás tekintetében az 7.3.1 a) – d) pont szerint kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerint Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

9.3.3. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb az előfizető kérésétől számított 72 órán belül megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik.

9.3.4. A korlátozás – a Forgalmi Díj (3. sz melléklet) kivételével – Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

9.3.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

9.3.4. A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

10. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE

10.1. Megszűnés esetei

10.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

a) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg,

- b) ráutaló magatartással létrehozott Előfizető Szerződés esetén a kapcsolat Szolgáltató általi bontásával,
- c) bármely Fél rendes felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- d) bármely Fél rendkívüli felmondásával a felmondási idő lejártának napján,
- e) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével,
- f) a Szolgáltató halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.
- h) Az előfizetői szerződés kizárólag az e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.”

10.3. Rendes felmondás

- 10.3.1.** Előfizető a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést bármikor indoklás nélkül 8 napra felmondhatja.
- 10.3.2.** Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést a tárgyhó utolsó napjával jogosult felmondani. A rendes felmondást Előfizető köteles a tárgyhó 25. napjáig Szolgáltatónak írásban bejelenteni.
- 10.3.3.** Az Előfizetői Szerződés felmondása hatályosságának azonban feltétele, hogy az Előfizető a felmondással egyidejűleg Szolgáltató számlája ellenében, az esedékes Szolgáltatási Díjat és egyéb követeléssel, valamint, határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén a határozott időből még hátralévő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket a Szolgáltatónak egy összegben megfizesse.
- 10.3.4.** Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel, indoklással jogosult felmondani.

10.4. Rendkívüli felmondás

10.4.1. Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegéssel megszűnéséről az Előfizetői Szerződés hatályának fennmaradásáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén, ha az lehetséges -, e-mail-ben értesíteni.

10.4.2. Szolgáltató jogosult a Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az előzetes írásbeli – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén amennyiben az lehetséges e-mailben tett – felszólításban megjelölt hatánapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem szünteti meg;

b) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;

c) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően is Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesítési (továbbadja) a Szolgáltatásokat, vagy azokat továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati Szolgáltatás céljára használja.

10.4.3. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó, vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférsi Ponthoz megfelelőségi jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel végberendezéseket csatlakozott. A Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve az Előfizetői Szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat Előfizetői Szerződésbe ütköző módon átalakítja, továbbá, ha Előfizető az Függelékben foglalt Etikai alapelveket megsérti. Továbbá az ÁSZF 9.3.1./e. 1-5. pontjait.

10.4.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli (levélben) értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.

10.4.5. Ha Vis Maior Esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

10.4.6. Az előfizetői rendkívüli felmondás esetei:

- a. A Szolgáltató a Szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan megszegi, hogy annak fenntartása a továbbiakban az előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül, de nem kizárólag, ha:
 - A Szolgáltató az előfizető hibajelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Ebben az esetben a Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő napon megszűnik.

b. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejárta előtt egyéb okból szünteti meg, anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegése indokot adott volna. Ez esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződést rendkívül felmondással, a határozott időtartam lejárta előtt szünteti meg a Szolgáltató a határozott időtartam idejére érvényes díjak összegét követelheti, kivéve, ha az Előfizető a **10.4.6** pontban megjelölt, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt mondja fel a szerződést.

10.5. A felmondás közlése és tartalma

10.5.1. Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor hatályos, ha azt a Szolgáltató kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevénnyel feladott levélben kikézbesítette az Előfizetőhöz. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

10.5.2. Ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető írásban (levélben) történő értesítéséhez szükséges adatokkal, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

10.5.3. Az Előfizető az Előfizetői szerződést írásban (levélben) megküldött felmondással, illetve Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen mondhatja fel.

10.5.4. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát (ha a Fél felmondás indoklására köteles),
- b) a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor a Szolgáltatónak a 9.3.1/e1-5. pontban foglaltak megsértéséről is tájékoztatni kell.

10.6. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2044. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szerinti kiegészítések

(2) Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

(3) Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

(4) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

(5) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

(6) A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

(7) A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. §(14) bekezdésben foglaltakról.

(8) Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

11. ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

11.1. Ellenőrzés és karbantartás tűrése, hibaelhárítás lehetővé tétele

11.1.1. Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont Szolgáltató építette ki vagy üzemelteti.

11.2. A távközlési berendezések használatával kapcsolatos kötelezettségek

11.2.1. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez csak megfelelési jelöléssel rendelkező vagy a Hírközlési Felügyelet által engedélyezett végberendezést használhat a Szolgáltatások igénybevételéhez. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizető oldali szoftvereket Előfizető köteles betartani.

11.2.2. Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában, de Előfizető birtokában és használatában lévő berendezéseket rendeltetésszerűen, a Szolgáltató valamint a gyártó utasításainak (kezelési útmutatónak, használati kézikönyvnek) megfelelően használni.

11.2.3. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a Szolgáltató tulajdonában, de Előfizető használatában és birtokában lévő berendezések rendeltetésellenes vagy szerződésszegő

használatból eredő, valamint az ilyen berendezések elvesztéséből, ellopásából eredő minden kárért Előfizető felelős.

11.2.4. Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezések működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

11.2.5. Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgáltató által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.

11.3. Szolgáltató értesítése adatváltozásról

11.3.1. Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének vagy elérhetőségének megváltozásáról köteles Szolgáltatót a változástól számított 8 napon belül írásban (levélben) értesíteni.

11.3.2. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy a kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik.

11.4. A Szolgáltatás használatának átengedése

11.4.1. Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatást másnak használatra ingyenesen átengedheti, az átengedett Szolgáltatás igénybevételéért azonban úgy felel, mintha a Szolgáltatást maga használná.

11.5. Alvállalkozó igénybevétele

11.5.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködött igénybe venni.

11.6. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése

11.6.1. Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adja tovább a szolgáltatásokat, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon (ellenszolgáltatás fejében) harmadik személy részére.

11.6.2. Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat az Előfizetői Hozzáférfési Pontról veszi igénybe, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

11.7. A Szolgáltatási Díj megfizetésének kötelezettsége

- 11.7.1.** A Szolgáltatási Díj: egyszeri díjból, rendszeres Előfizetői díjból (Havidíj, Negyedéves Díj, Éves Díj), forgalomtól függő díjból (Forgalmi Díj) valamint egyszeri egyéb Szolgáltatási díjból állhat.
- 11.7.2.** Amennyiben a Havidíj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap első napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, akkor Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel Havidíjat, amelyekben a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett Szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.
- 11.7.3.** Amennyiben az Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem az év (félév, negyedév) utolsó napja, akkor a Szolgáltatási év (félév, negyedév) a Szolgáltatás nyújtásának napján kezdődik. Minden megkezdett Szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.
- 11.7.4.** Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Díjakról tárgyhó 10. napjáig számlát kiállítani és Előfizető részre azt postára adni. Éves (Féléves, Negyedéves) Díj ellenében igénybevett Szolgáltatások esetében Szolgáltató az Éves (Féléves, Negyedéves) Díjról szóló számlát a Szolgáltatási év (félév, negyedév) utolsó napjának hónapját megelőző hónap 10-ig állítja ki.
- 11.7.5.** Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előfizetésére köteles és Szolgáltató arról a számlát kiállította és Előfizető Szolgáltatónak az megfizette, akkor az Előfizetői Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén Szolgáltató a hátralévő időszakra járó díjat Előfizetőnek visszafizetni vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles.
- 11.7.6.** Amennyiben az Előfizető Éves (Féléves, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembevételével kerül kiszámlázásra, akkor Szerződés megszűnéséig terjedő használatért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel.
- 11.7.7.** Amennyiben Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásban (levélben) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.
- 11.7.8.** Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon.
- 11.7.9.** Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel nem kapja időben kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.
- 11.7.10.** A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámolni, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben felek előtt eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg.
- 11.7.11.** Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Egyedi

Előfizetői Szerződésében feltüntetett adatait Szolgáltató követeléseit kézzel ő harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

11.8. Szolgáltató díj–visszatérítési kötelezettsége

11.8.1. Amennyiben az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre vagy egyéb pénzfizetésre köteles és az egy összegben való jóváírásra nincs lehetőség, akkor Szolgáltató az összeget az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti bankszámla átutalja, vagy ilyen hiányában az Előfizetőt tértivevényes levélben értesíti arról, hogy az összeg az ügyfélszolgálaton átvehető.

11.9. Előfizető tájékoztatás (hírlevél, reklámanyag)

11.9.1. Előfizető hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató kizárólag saját Szolgáltatásairól időről-időre a Szolgáltató által Előfizetőnek biztosított e-mail címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírleveleket juttasson el.

11.10. Hálózati etikai szabályzat betartása.

11.10.1. Szolgáltató és Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során a 8. sz melléklet szerinti Hálózati Etikai Alapelvek betartásával eljárni.

11.10.2. Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltatás Azonosítóhoz (felhasználónév/jelszó) illetéktelenek ne jussanak hozzá. Amennyiben Előfizető tudomására jut, hogy a Szolgáltatás Azonosító Előfizető engedélye nélkül illetéktelen személy használja, köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Előfizető a Szolgáltatás Azonosító használatáért teljes felelősséggel tartozik.

11.10.3. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés alapján számára nyújtott egyes Szolgáltatások információs társadalmi Szolgáltatásoknak minősülnek, ezért azokat az elektronikus kereskedelmi Szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő Szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény (a továbbiakban: Etv.) rendelkezéseinek betartásával lehet igénybe venni.

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

11.10.4.1. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

11.10.4.2. A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

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

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

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

11.10.4.5. Hibaelhárítási célértékek

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

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult

időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.10.4.6. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 11.10.4.8. pontjában megállapított kötbért fizeti, az elmaradt haszonért nem felel.

11.10.4.7. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

11.10.4.9. 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 gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

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

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

11.10.4.12. Az Internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért □ felróhatóságtól függetlenül- helyt állni.

11.10.4.13. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.

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

11.10.4.15. HELPDESK (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HELPDESK szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A Szolgáltató HELPDESK csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

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

11.10.5.1. 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. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő

formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 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 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

11.10.5.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfél azonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfél azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

11.10.5.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani.

11.10.5.4. Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

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

11.10.5.6. 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 díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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

11.10.5.8. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

11.10.5.9. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

11.10.5.10. A számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

11.10.6. A SZÁMLÁZÁSI RENDSZERRE ÉS A DÍJAZÁSRA VONATKOZÓ EGYÉB KÖVETELMÉNYEK

A számlázási rendszer és a hálózat védetségére vonatkozóan a szolgáltatónak az alábbi követelményeket kell teljesítenie:

a) a feldolgozó helyiségekbe való belépést köteles nyilvántartani és ellenőrizni elektronikus beléptetéssel vagy a személyzet által vezetett belépési napló vezetésével;

b) egyéb adminisztratív intézkedésekkel az adatfeldolgozás bemenő adataihoz, az adatfeldolgozó folyamathoz és a keletkezett adatokhoz a hozzáférés biztonságát és a hozzáférések nyilvántartását biztosítani köteles;

c) az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel, így látható rongálással járó vagy más feltűnő módon vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével lehetséges;

d) a helyhez kötött telefonhálózat az ellenkező bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózat kiépítése megfelel a távközlő hálózatok és a távközlési szolgáltatások védetségére vonatkozó nemzetközi és nemzeti szabvány előírásainak;

e) a rádiótávközlő hálózat az ellenkező bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózathoz vagy a szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítását a rendszer – a segélykérő összeköttetések kivételével – minden alkalommal a hozzáférést kérő rádióberendezés, valamint az előfizető azonosításától teszi függővé (a rádióberendezés IMSI vagy IMEI azonosítója, illetőleg az előfizető SIM kártyája vagy hasonló biztonságot nyújtó más azonosítási módszerek útján).

11.11. VIS MAIOR

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (VIS MAIOR) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a

honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

11.12. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hang anyagokat a rögzítés napját követő 2 évig tárolja.

12. SZOLGÁLTATÓ KÖELEZETTSÉGEI

12.1. Rendszeres karbantartás

12.1.1. Szolgáltató az érdekkörébe tartozó hálózatot érintő és a Szolgáltatás igénybevételét bármilyen mértékben korlátozó rendszeres karbantartási munkákról az Előfizetőt legalább 5 nappal a rendszeres karbantartás megkezdése előtt e-mailben, telefonon, vagy a szolgáltató weboldalán értesíti.

12.1.2. A rendszeres karbantartás alkalmanként 12 óránál nem lehet hosszabb és a rendszeres karbantartások hossza egy évben nem haladhatja meg a 36 órát, kivéve ha bármely melléklet a hatálya alá tartozó Szolgáltatás tekintetében másként nem rendelkezik.

12.2. Díj reklamáció:

12.2.1. Szolgáltató kijelenti, hogy a számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

12.2.2. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított Szolgáltatási díj összegét vitatja (díjreklamáció), Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásba vételt az Előfizetőnek visszaigazolja.

12.2.3. Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt munkanapon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

12.2.4. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

12.2.5. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a díjreklamációt tevő személy, e pont alkalmazásában a továbbiakban: Előfizető) reklamációját nem vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén

írásban) értesíteni a reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a reklamáció csak részben tudja elfogadni.

12.2.6. A reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Hírközlési Területi Hivatalhoz fordulhat avégett, hogy a Hírközlési Területi Hivatal a Szolgáltatónál a Szolgáltatás minőségi vizsgálatot folytasson a reklamációval kapcsolatban;

12.2.7. Előfizető a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti úgy, hogy a Szegedi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kéri, ha a vitatott követelés összege a kettőszázezer forintot nem haladja meg. Egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Szegedi Bírósághoz keresetlevelet nyújthat be.

12.2.8. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a díjreklamáció alaptalannak bizonyul, akkor a vitatott összeg megfizetésére és a kamatok számítására a számla kiegyenlítésének eredeti határideje az irányadó.

12.2.9. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató külön díj fizetése nélkül ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad az adott Előfizető által (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén a díjreklamációt tevő személy által megadott azonosító alapján) végzett és már feldolgozott forgalomról, az átvitt adatmennyiségről. Előfizető a kimutatáshoz nyomtatott vagy elektronikus adathordozón rögzített példányához külön díj fizetése ellenében juthat hozzá.

12.2.10. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.

13. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

14. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni.

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

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták
Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457 7141 Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:

1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal:

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

OKSZI KFT - ÁSZF Internet 2012.01.04.

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság:

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.

Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.

Tel.: +3662/541-737, Fax: +3662/541-739

E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

15. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Értesítési eljárások

15.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- d) az EHT. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

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

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

15.2. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének határideje és annak tartalma

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

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési kötelezettséget alkalmazni az általános szerződési feltételek azon módosításaira, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

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

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az Internetről ON-LINE formátumban elérhető.

15.5. Szolgáltató felelőssége a szerződés teljesítéséért

15.5.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy a hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény értelmében, valamint a szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a szerződés felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizetői szerződésben foglalt kötbér mértékével felel.

15.5.2. Közreműködő igénybevétele a Szolgáltatások nyújtásához

15.5.2.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

15.6. *Értesítés*

15.6.1. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol az Előfizetői Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) történő értesítést kell érteni.

15.6.2. Az értesítést és a számlákat az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott postázási címre kell küldeni. Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés postázási címet nem tartalmaz, akkor az értesítéseket a számlázási címre kell küldeni.

15.6.3. Ha a ÁSZF eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató által történő e-mail-es értesítés alatt az Előfizető részére a Szolgáltató által az Egyedi Előfizetői Szerződésben biztosított e-mail címet jelenti (amely általában valami@netsurfclub.hu formátumú).

15.7. *Vis Maior Esemény*

15.7.1. Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem vagy hibás teljesítéséért, ha azt Vis Maior Esemény okozta. Vis Maior Esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis Maior Esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel.

MELLÉKLETEK

1. sz Melléklet

IP alapú szolgáltatás mikrohullámú összeköttetéssel

(a díjak 25%-os ÁFA összegét tartalmazzák)

1. SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA:

Szolgáltató mikrohullámú adó-vevő párral köti össze saját központi routerét és az Előfizetőt, ETHERNET átadási pontot biztosítva számára.

2. A kiépítés menete:

Megrendelés esetén Szolgáltató helyszíni méréssel ellenőrzi a mikrohullámú pont-pont összeköttetés megvalósítását. Pozitív mérési eredmény esetén Szolgáltató visszaigazolja a megrendelést és ezzel együtt ingatlan tulajdonosi hozzájárulást kér Megrendelőtől. Szolgáltató Előfizetői Szerződést kizárólag e két dolog megléte esetén köt. A telepítés során az Előfizetői mikrohullámú vevő-antenna közvetlen közelében (maximum 15 méter) kell, hogy elhelyezésre kerüljön a mikrohullámú vevőegység, amely két féle lehet.

A) Egyszer önálló egységként, erősáramú betáplálással, bridge-dzsel. A kiépítést Szolgáltató vállalja, de a folyamatos áramvételezés díját Előfizetőnek kell vállalnia és biztosítania. A berendezés maximális fogyasztása 20 W. A mikrohullámú vevő-egység már az ETHERNET felületen biztosít, Szolgáltató egy vételi helyhez kiépíti a kábelcsatornázást (maximum 40 m). A kábel csatlakozóval felszerelt vége jelenti a szolgáltatás átadási pontját. A szolgáltatás díjai nem tartalmazzák semmilyen Előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). Szolgáltató díjmentesen megkísérli az Előfizetői számítógép konfigurálását a berendezések telepítése során. Amennyiben a konfigurálás a bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

B) Másodszor az Előfizető számítógépébe helyezett PCI kártyán. A kártya ETHERNET felületet biztosít. A mikrohullámú vevő-antenna kábelcsatlakozóval felszerelt vége jelenti a szolgáltatás átadási pontját. Szolgáltató díjmentesen megkísérli az Előfizető számítógépén a PCI kártya konfigurálását a berendezések telepítése során. Amennyiben a konfigurálás a bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges az Előfizető számítógépének szoftveres, vagy hardveres hibája miatt a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

INTERNET BEÁLLÍTÁSOK:

IP cím, címek:

DNS:

GATEWAY:

NETMASK:

POP3 kiszolgáló:

SMTP kiszolgáló

Előfizetői szerződés alapján.

Előfizetői szerződés alapján.

Előfizetői szerződés alapján.

Előfizetői szerződés alapján.

mail.netsurfclub.hu

mail.netsurfclub.hu

Beíráskor ügyelni kell a kis-, és nagybetűk használatára!

1.1. Alapszolgáltatások:

- Saját hazai és külföldi sávszélesség.
- Magán Előfizetőnek alapszolgáltatásként 3db E-mail cím jár.
- Közületi Előfizetőnek alapszolgáltatásként 10 db E-mail cím jár.
- Tárhely bérlet minden Előfizető részére: 50 MB alapszolgáltatásként, külön díjmentesen e-mail címenként.
- Minimum 256/64 kbit/s garantált sebesség.
- Telefondíjmentes Internet hozzáférés.

1.2. Kiegészítő szolgáltatások

1.2.1.

1.3. Határozott időre kötött Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

1.3.1. A határozott időre kötött Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejárta előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg a határozott időből még hátralevő hónapokra fizetendő rendszeres Előfizetői díjakat és egyéb esedékes díjakat a Szolgáltatónak egy összegben megfizeti.

1.3.2. Amennyiben Szolgáltató, a határozott időre kötött Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására Előfizető szerződésszegése miatt kényszerül az Előfizető köteles a kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

1.4. Előfizető birtokába került berendezések

1.4.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő Szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök és berendezések leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre megbeszélt időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

1.5. Igénybevétel korlátai:

1.5.1. A szolgáltatás Szeged, Domaszék, Üllés, Nagyfa, Deszk területére vonatkozik, de az aktuális műszaki megvalósulás függvényében. A műszaki megvalósíthatóságot Szolgáltató minden esetben előzetes, helyszíni méréssel állapítja meg.

1.6. Minőségi paraméterek rendelkezésre állás:

1.6.1. Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. PCI kártyás ellátási mód esetén a szolgáltatás átadási pont a mikrohullámú vevő-antenna kimenő – csatlakozóval felszerelt – kábelvége. Bridge esetén RJ45 csatlakozón. Éves rendelkezésre állás: 95%.

1.7. Hibás teljesítés:

1.7.1. Az átlagos csomagvesztési arány: $\Rightarrow 10\%$ (egyenlő vagy nagyobb mint 10 százalék)

1.8. Előfizetői végberendezések:

1.8.1. Szolgáltató a szolgáltatást kizárólag saját beszerzésű és fejlesztésű eszközeivel nyújtja. Az előfizető, hűségnyilatkozat mentesség esetén, megvásárolja a végberendezést Szolgáltatótól. Amennyiben az előfizető már rendelkezik (korábbi előfizetésből származóan, ugyanezen szolgáltatótól vásárolt berendezéssel) az igénybevételhez szükséges eszközzel, úgy annak használata a szolgáltató általi bevizsgálást követően, beállítva engedélyezett. Új végberendezések díjai:

- Nano Station 5 Loco: 15.000.-Ft.
- Nanostation 5: 20.000.- Ft.
- 411 Combo (30cm parabolával: 30.000.- Ft.

2. sz. Melléklet

A díjazás és számlázás alapelvei

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

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

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13. 1 pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Előfizetési díjak

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

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hó közi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díjkedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

3. Forgalmi díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

4. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj
- áthelyezési díj

- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza. Jelen ÁSZF 3. sz melléklet.

3. sz. Melléklet

1. Szolgáltatási díjak:

CSOMAG NEVE	ADAT-FORGALOM	BRUTTÓ ÁR	KIEGÉSZÍTŐ FORGALMI DÍJ	MAXIMÁLIS LE/FELTÖLTÉS	GARANTÁLT LE/FELTÖLTÉS
	GB	Ft	Ft	kbps	kbps
Szeged 1	Korlátlan	3.900	-	4096/768	1024/256
Vidék 1	Korlátlan	3.990	-	3072/512	512/128
Szeged 2	Korlátlan	4990	-	6144/1024	1536/384
Vidék 2	Korlátlan	5.990	-	5120/768	768/192
Szeged 3	Korlátlan	5.990	-	8192/2048	2048/512
Vidék 3	Korlátlan	6.990	-	6144/1024	1024/156
Szeged 4	Korlátlan	7.990	-	10480/3072	3072/768
Vidék 4	Korlátlan	7.990	-	8192/2048	2048/384

Internet forgalmi díj: 0.- Ft

2. Egyszeri telepítési díj:

2.1. A mikrohullámú adó-vevőpár és kiegészítő berendezéseinek egyszeri telepítési költsége:

1.) Első esetben Nano Station 5 eszközzel 15.000.- Ft., vagy Nano Station 5 eszközzel 20.000.- Ft–

Tartalmaz:

- 1 db végberendezés, fentiek szerint
- 15m UTP kábelt csatlakozókkal

2.) Második esetben 411 combóval 30.000.- Ft

Tartalmaz:

- 1db végberendezés, 30 cm parabolával szerelve
- 15m UTP kábelt csatlakozókkal

3.) Ethernet (Hálókártya) 3000.-Ft

A szolgáltatás legrövidebb időtartama 1 hónap, ebben az esetben az árak külön megállapodás tárgyát képezik.

3. Egyéb díjak:

3.1. A mikrohullámú szolgáltatás esetén az Internet forgalmi díjon felül számolni kell a készülékbérlet plusz költségével is:

-határozatlan idejű szerződésnél	NINCS
-szüneteltetett szolgáltatás havidíja	0Ft/hó
-szüneteltetett kérés díja	Max. 6 hó és visszakapcsolás 0 Ft
-kiszállási díj	Előfizetői géphiba esetén 3500 Ft
-kiszállás után minden megkezdett óra	5000 Ft

4. Az alábbi esetekben egyedi árajánlat szükséges a bekötésnél:

- Az Előfizető több vételi helyen kívánja a szolgáltatást igénybe venni.
- Az Előfizető erősítő vagy egyéb egyedi eszköz telepítését kéri.
- A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel.
- Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módokat kívánja meg vagy Előfizető az optimálistól eltérő nyomvonalvezetésre tart igényt.
- Előfizető egyedi esztétikai szempontjai alapján többletmunkát kér.
- A szerződés határozatlan idejű
- Egyéb egyedi esetekben.

5. Belső munkák irányirai:

TÉTEL	MUNKADÍJ	ANYAGÁR
Kábel elvezetésH155	350 Ft/m	250 Ft/m
Kábel elvezetés (szögbilincs)	250 Ft/m	95Ft/m
Kábelvezetés (csatornában)	500Ft/m	250 Ft/m
Csatlakozók szerelése UTP	400 Ft/db	100 Ft/db
Csatlakozók szerelése SMA	600 Ft/db	1.500 Ft/db
Osztás készítése (több vételi hely esetén)	1.200 Ft/db	15.000 Ft
Kiegészítő berendezések szerelés, beállítás	3.000 Ft/db	12.000-40.000 Ft

5.1. MEGLÉVŐ ELŐFIZETŐ BELSŐ HÁLÓZATRA KÉRT SZERELÉS ESETÉN a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed, amely jelen esetben a két hálózat összekapcsolódási pontja.

6. Eseti Díjak

6.1. Módosítások vagy a szabályos ügymenettől eltérő esetekben Szolgáltató eseti díjakat érvényesít, ezek részletes az alábbi táblázatokban megtalálhatók.

7. Javítási díjak:

7.1. Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által adott – Szolgáltatói tulajdonú – technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségnek – neki felróható okból – nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a meghibásodott készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

8. Szolgáltatás - szüneteltetési díj:

8.1. Határozatlan idejű szerződés esetén a szüneteltetésnek nincs külön díja.

9. Általány kártérítés

9.1. Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerint végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri – általány kártérítést felszámolni.

10. Kiszállási munkadíj:

10.1. Szolgáltató kiszállási díjat számol fel abban az esetben, ha a bejelentett hiba nem Szolgáltató szolgáltatás átadási pontig terjedő hálózatában volt, hanem az Előfizető Készülékében vagy belső hálózatában. Különösen ide sorolhatók a hibás készülékek és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hiba, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. Amennyiben a Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

10.2. A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik kapcsolat, ezért Szolgáltató a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli. Szolgáltató a hibajavító cégre vonatkozó javaslatával csupán az Előfizetőt szándékozik segíteni.

Ügyfélszolgálat:

Cím:	Szeged. Rókusi krt. 42-64.	
Telefon:	62 / 488-944; 40/620-000	
Fax:	62 / 998-487	
E-mail:	info@netsurfclub.hu	
Személyes nyitva tartás:	Szeged. Rókusi krt. 42-64.	
	Hétfőtől Péntekig	(08. 00 – 18. 00)

4. sz Melléklet

Adatkezelés, adatvédelem

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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

A Netsurf-Club kötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény;

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban EHT.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;

A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. Törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó

következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

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

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF

3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található Előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségekre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	EHT. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	EHT. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	EHT. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett

		szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám	EHT. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés

		megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	EHT. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	EHT. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés

		figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	EHT. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	EHT. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű

		teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	EHT. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	EHT. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői

		szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	EHT. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szerményes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.

közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	EHT. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

** az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.fabinet.hu internetes cím alatt érhető el.

3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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

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

6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Netsurf Club Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 5.3.5. pontban meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: előfizetői szerződések) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét ☐ megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat kérésre elérheti.

Adatbiztonság

8. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. NEED TO KNOW elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

5. sz. Melléklet

Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására ☐ minden költség nélkül ☐ az ügyfélszolgálaton nyílik lehetőség

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt PROGRAMFILE-BAN jut el az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan PROGRAMFILE, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt FILE nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy FILE-T, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt FILE vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az Internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a

személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

Egyebek

1. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

3. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Hustiák Dániel Ügyvezető ig.

Cím: 6724 Szeged, Rókusi krt.18 1/3

Tel/fax: 62 /488-944

6. sz Melléklet



Egyedi előfizetői szerződés

Szerződés száma:

Előfizető azonosítója:

Egyedi előfizetői szerződés

Előfizető és Szolgáltató az alábbi adatok alapján és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt tartalommal kötik meg a szolgáltatási szerződést.

1. Szolgáltató adatai:

Szolgáltató neve: Netsurf Távközlési Kft. Internetes honlapja: www.netsurfclub.hu	Szolgáltató székhelye: Szeged, Rókusi krt. 42-64. Bankszámlaszám: MKB Bank Zrt. 10300002-10548603-49020028
Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitva tartása: Szeged, Rókusi krt. 42-64. ☎: 62 / 488-944 H-Sz 9 ⁰⁰ – 20 ⁰⁰ V 9 ⁰⁰ – 19 ⁰⁰	Hibabejelentő szolgálat elérhetősége: ☎: 62 / 488-944 ☎: 40 / 620-000

2. Az előfizető adatai:

(Kiskorú előfizetőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (lánykori név)	
Születési hely, idő/Cégszám	
Anyja neve/Képviselő neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Azonosító okmány típus, szám/Adószám	

Számlázási cím	
Telefonszám:	
Bankszámlaszám	-
Előfizető jellege	egyéni ☐ közületi ☐
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos ☐ bérlő ☐ albérlő ☐ hozzátartozó ☐

3. Szolgáltatás tárgya: Internet hozzáférési ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.0)

Csomag megjelölése:

Telepített eszköz:

Kiszolgáló bázisállomás:

Frekvenciamód, jelszint (dBi):

4. Szolgáltatás helye:

Csatlakozás kiépítésének határideje:

5. Díjak: szerződéskötéskor

Fix IP: igen ☐ nem ☐ IP cím: (2000.- Ft + Áfa / hó)

Előfizetési díj / hó	Bruttó :	Ft.-
Belépési díj (egyszeri)	Bruttó :	Ft.-
Óvadék	Bruttó :	Ft.-
Egyéb:	Bruttó :	Ft.-

Díjfizetés módja	Előfizetési díjfizetés ütemezése	
	havi (tárgyhó 10-ig)	
	negyedéves előre (középső hónap végéig)	
ügyfélszolgálatánál pénztári befizetés	féléves előre (5. hónap végéig)	
banki átutalás	éves előre (12. hónap végéig)	

A hűségnyilatkozat mentességéből kifolyólag Előfizető köteles tárgyhó 10-ig az igényelt csomag havi díját előre befizetni. Amennyiben az Előfizető - Szolgáltató értesítését (felugró 30 másodperces figyelmeztető oldal alkalmazását) követő 48 órán belül az előfizetési díjat nem egyenlíti, szolgáltató korlátozhatja Előfizető Internet

kapcsolatát. A korlátozás feloldásához elegendő kizárólag a havi előfizetési díj rendezése.

6. Szolgáltatás kezdő időpontja: 2010 év hó napja

Szolgáltatás időtartama: ☐ határozatlan

határozott:-ig

Partneri referencia hivatkozását (üzleti előfizetéseknél) engedélyezem:

igen ☐ nem ☐

7. Email, Ftp, Webtárhely:

PPPoE – betárcsázási paraméterek	Felhasználónév:	Jelszó:
E-mail	Jelszó	Kiszolgáló
@netsurfclub.hu		mail.netsurfclub.hu
@netsurfclub.hu		mail.netsurfclub.hu
@netsurfclub.hu		mail.netsurfclub.hu

Felhasználó név	Jelszó	Kiszolgáló
		ftp.netsurfclub.hu
		ftp.netsurfclub.hu
		ftp.netsurfclub.hu

8. A Szolgáltató által felszerelt vevőegységről

Jelen konstrukcióban a felszerelt vevőegység, a belépési díj kifizetése után, az előfizető tulajdonába kerül. Garanciális ideje a felszerelés napjától számított 1 év.

A garancia nem vonatkozik elemi csapás, villám okozta károkra, illetve azok másodlagos következményeire.

9. A szerződés megszüntetésének feltételei (Kivonat az ÁSZF-ből)

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

9. 1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, a 13.2. pontban részletezett, az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

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

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

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása esetén a Szolgáltató visszavásárolhatja a telepített, az Előfizető által megvásárolt eszközt aktuális értékén, attól függően, hogy az Előfizetőnél mennyi ideig volt használatban. 0-3 hónapos használat esetén 100%-os áron, 4-12 hónapos használat esetén 66%-os áron, 13-18 hónapos használat esetén 33%-os áron. 18 hónapnál hosszabb időtartamú használat után a Szolgáltatónak nem áll módjában visszavásárolni a telepített eszközt az Előfizetőtől. A leszerelés bruttó 3.500 Ft/alkalom, mely a visszafizetendő eszköz árából levonandó vagy Szolgáltató részére kifizetendő. Szolgáltató a visszavásárlásra nem kötelezhető.

9.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

9. 2. 1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértíve levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

9. 2. 2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

9.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

A felmondás indokát, és 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.

9. 2. 4

I. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha a jelen ÁSZF 9.3.1./e1-5. pontját megszegi.

Kelt.: Szeged, 2010.

Kelt.: Szeged, 2010.

.....

a Szolgáltató aláírása

.....

az Előfizető aláírása

P. H.

2007. (c) Netsurf Távközlési Szolgáltató Kft. Minden jog fenntartva.

Elérhetőség: 6724. Szeged, Kukovecz Nana u. 5., Tel.: 62 / 488-944, E-mail: info@netsurfclub.hu

7. sz. Melléklet

Minőségi célértékek

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 95% rendelkezésre állását.

A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatáshozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik.

Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. Ebből a szempontból a hibabejelentés alatt értjük:

- Azokat, az előfizetők által bejelentett hibás működési állapotokat, amelyek a szolgáltató érdekkörébe tartozónak tekintendők
- A társzolgáltatónk által jelzett, de az ügyfelek által nem jelzett üzemzavarokat
- A szolgáltató által észlelt, de az ügyfelek által nem jelzett, a szolgáltató érdekkörébe tartozó üzemzavarokat

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
 - vis maior miatt történt,
 - a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,
- illetve

- a szolgáltatás-szünetelés idejét,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

Minőségi mutatók

7/A sz. melléklet: minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint

WLAN (vezetékes) hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése		<i>Vállalt célérték</i>	<i>Vállalt minimálérték</i>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95 [%]	95 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 [perc]	14400 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 [perc]	14400 [perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024 [kbit/s]/[kbit/s]	128 [kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		30 [nap]	30 [nap]
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya		90	90

7/B sz. melléklet: minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint

R-LAN (vezeték nélküli) hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95 [%]	95 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	14400 [perc]	21600 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	36000 [perc]	43200 [perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024 [kbit/s]/[kbit/s]	128 [kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje		30 [nap]	30 [nap]
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya		90	90

<i>Minőségi Mutató Azonosítója</i>	<i>Minőségi Mutató Megnevezése</i>	<i>Mutató értéke</i>
1	Új Hozzáférés Létesítési idő	15 nap
2	Minőségi panasz elhárítási határideje	72 óra
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása	95,00%

<i>Minőségi Mutató Azonosítója</i>	<i>Minőségi Mutató Megnevezése</i>	<i>Mutató értéke</i>
4	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	30 perc
5	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	300 perc
6	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	1024/128 Kbsec
7	Bithiba-arány hozzáférési vonalanként	0

1. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.

1.1. A hálózat rendelkezésre állása

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, éves szinten a legalább az üzemidő 95%-ban rendelkezésre áll.

1.2. Az Előfizetői hozzáférés megfelelő sávszélességének biztosítása

Az Előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára,

Vezeték nélküli hozzáférés esetén: 1Mbit/sec-20Mbit/sec

1.3. A megfelelő sávszélesség biztosítása

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózata felé irányuló sávszélesség, osztva az összfelhasználói sávszélesség igényével.

Szolgáltató hálózatának a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie.

Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

2.A szolgáltatás megfelelősége az előfizető szempontjából

2.1. Követelmények

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás akkor minősül megfelelőnek, ha folyamatosan biztosítja a szolgáltatás elérhetőségét.

2.2. A Szolgáltató vállalásai

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjövőhagyott berendezésekkel nyújtja. A típusjövőhagyott berendezések megfelelnek a hazai és

nemzetközi előírásoknak.

A Szolgáltató által a szolgáltatásra vállalt éves rendelkezésre állási arány 95%.

2.3. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

Internet szolgáltatás:

- A szolgáltató egyes gerinchálózati pontjai között az adatsomagok átlagos oda-vissza késleltetése nem több mint 100 ms.
- A Szolgáltató egyes gerinchálózati pontjai között az adatsomagok elvesztésének valószínűsége átlagosan nem több mint 10%.
- Az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pontja között az adatok késleltetése 60%-os kapacitás kihasználtság mellett az alábbi:
 - 14400 bit/s vagy nagyobb sebesség esetében átlagosan nem több mint 220 ms,
 - digitális bérelt vonal esetében 64000bit/s vagy nagyobb sebesség esetében átlagosan nem több mint 70 ms.
- Az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pontja között az adatsomagok elvesztésének valószínűsége 60%-os kapacitás kihasználtság mellett az alábbi:
 - kapcsolt vonal esetében átlagosan nem több mint 10%,
 - analóg bérelt vonal esetében átlagosan nem több mint 10%,
 - digitális bérelt vonal esetében átlagosan nem több mint 10%.
- A hálózat elérhetetlensége (kapcsolt vonali csatlakozás esetében) a Szolgáltató hibájából napi 24 órás időtartamot figyelembe véve nem több mint 5%.
- Az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pontja között az adatsebesség (sávszélesség) nem kevesebb, mint az egyes szolgáltatás típusoknak megfelelő kapcsolódási sebesség 90%-a.

2.4. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti. A szolgáltatás igénybevételehez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök működését zavaró tényező (berendezés, készülék, stb.) előidézője (működtetője, üzemben tartója, stb.) köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

2.5. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatási szerződés szerint igénybe vett szolgáltatásnak és a szolgáltatási szerződés szerinti igénybevételi módnak megfelelően meghatározott maximális forgalmat bonyolíthatja le folyamatosan a nap 24 órájában.

3. Vállalkozási feltételek közzététele

A vállalkozási feltételeket az Előfizetőnek az Előfizetői szerződés megkötésekor írásban kell elfogadnia. Az Előfizetői szerződés csak abban az esetben lép hatályba, ha az Előfizető a vállalkozási feltételeket elfogadta. A Szolgáltató köteles tájékoztatni Előfizetőt, ha a vállalkozási feltételeket módosítja és azt a Hírközlési Főfelügyelet jóváhagyta.

Az Előfizető az általános szerződési feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a vállalkozási feltételeket a Szolgáltató egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató írásban tájékoztatja ügyfeleit a vállalkozási feltételek módosításáról. A vállalkozási feltétel módosítása elfogadottnak minősül, ha az előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

8. sz. Melléklet

1. Hálózati Etikai alapelvek

1.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy mivel Szolgáltató kapcsolódik a Budapest Internet Exchange-hez (BIX), a RIPE NCC-nek a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során is köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, más kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ez okból Szolgáltató a Szerződéses Szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartani a vonatkozó szabályokat.

1.2. Előfizető a Szolgáltatások használata során továbbá köteles betartani a következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855, angolul: <ftp://ftp.ripe.net/rfc1855.txt>, magyarul: <http://www.cs.elte.hu/~chx/rfc1855h.htm>.

1.3. Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges e-mail küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulás megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges e-mail küldését abbahagyni.

1.4. Előfizetőnek biztosítana kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi e-maileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre.

1.5. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező e-maileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő „Received” sorba feljegyezni.

1.6. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.