

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEK

Syscon-Informatika Kft
Balassagyarmat

Módosítás dátuma: 2008 december 1.
Érvénybelépés napja: 2009 január 1.

TARTALOMJEGYZÉK

Fejezet címe	Oldalszám
1. A szolgáltató neve, címe	3.
2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő, honlap cím)	3.
3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	3.
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai	4.
5. Az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva)	6.
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	6.
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	10.
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	11.
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	13.
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkenésének az esetei és feltételei	13.
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	14.
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	15.
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	17.
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	19.
15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	19.
16. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás	19.
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak mértéke, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előrefizetésre vonatkozó szabályok	20.
18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma	24.
19. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	24.
Mellékletek jegyzéke	25.

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A szolgáltató neve: Syscon-Informatika Kft
Cégjegyzékszám: Cg. 12-09-003784
A szolgáltató címe: Balassagyarmat Bajcsy-Zs. út 10.

Képviselő neve: Vaskor János

Kapcsolattartó neve, címe: Molnár Zoltán
2660 Balassagyarmat Rozmaring út 5.

Adatvédelmi felelős adatai: Vaskor János
3170 Szécsény, Bajcsy-Zs. u. 13.

Utolsó módosítás időpontja: 2008. szeptember 21.

2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A Syscon-Informatika Kft. Internet szolgáltatásának előfizetői részére ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat címe: Balassagyarmat Bajcsy-Zs. út 10.

Az ügyfélszolgálat telefonszámjai: 35-300190,

06/30/466-5438 T-Mobil

06/20/389-8240 Pannon GSM

(70-es mobil, 32-es vezetékes körzet) 06/40/200-856 T-Com

FAX: 06/35/500-416 T-Com

Az ügyfélszolgálat fax elérhetősége: 35-500416

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap 8-16.30 óráig.

Email címe: informatika@syscon.hu, ugyfelszolgalat@syscon.hu

Honlap: www.syscon.hu

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Szolgáltató a Szolgáltatást 2004 április 14 óta a BB-4129-1/2004 számú NHH ügyiratszám alapján végzi.

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás az RLAN hálózaton megvalósított szélessávú Internet hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 62.20.18), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. Az Internet elérés biztosítása alatt fizikai csatlakozás biztosítását, statikus IP-cím kiosztást, DNS és SMTP E-Mail postaláda szolgáltatást értünk. A szolgáltatás célja, hogy nagy sáv szélességű (64Kbps-4Mbps) ám mégis költség hatékony Internet elérést biztosítson főleg a lakossági, valamint közületi felhasználók részére.

A megoldás fizikai szállítóréteget tekintve szórt spektrumú mikrohullámú rádiós (DSSS) átvitel épületek között. Az előfizető csatlakoztatása PCI, ETHERNET vagy USB adapteren keresztül történik. A felhasználók azonosítását IP és MAC-címek segítségével végzi a rendszer. Az épületeken belüli felhasználó anonimitást Ethernet port kapcsolókkal biztosítja a rendszer.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Az igénylő a szolgáltatás igényére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál vagy kijelölt képviselőinél írásban vagy szóban jelzi, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt a nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizető minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az igénybejelentésnek az igény teljesítéséhez legalább az előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

Egyéni előfizető esetén:

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

Üzleti előfizető esetén:

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

A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg

Szerződéskötés:

Az ügyfél megrendelését írásban vagy szóban jelzi a szolgáltató felé. Amennyiben a szolgáltató számára a megrendelésben foglaltakhoz a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az ügyfél által meghatározott időpontban, írásban előfizetői szerződést köt. A szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor a mindkét fél által aláírt előfizetői szerződés a szolgáltatóhoz beérkezik. A felek közötti szerződés Előfizetői szerződésből és Általános szerződési feltételekből áll. Az előfizetői szerződés mintáját jelen ÁSZF 3.sz. melléklete tartalmazza. Az előfizetői szerződés megkötése a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában történik.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egyik példányán túl köteles átadni az előfizető részére jelen ÁSZF kivonatát, valamint –az előfizető kérése esetén –az ÁSZF egy példányát .

Amennyiben az ügyfél igénye –műszaki lehetőség hiányában –elutasításra kerül, úgy a szolgáltató az ügyfél által benyújtott igénybejelentés adatai alapján a megrendelést nyilvántartásba veszi és 30 napon belül írásban tájékoztatja a felet a megvalósítás idejéről. (év, negyedév megjelölés)

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

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az általános szerződési feltételek célja a szolgáltató, valamint az előfizető közötti jogviszony általános jellegű szabályozása. Az általános szerződési feltételek alapján a Szolgáltató Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére.

Az előfizetők részére nyújtott szolgáltatást a szolgáltató részben saját tulajdonát képező hálózatának és berendezéseinek, valamint más szolgáltatók engedélyezett hálózatának és berendezéseinek szerződésen alapuló felhasználásával nyújtja.

Az általános szerződési feltételek személyi hatálya kiterjed a szolgáltatóra és a szolgáltatást igénybevevő minden természetes személyre, jogi személyre, és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságra.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői berendezéssel (számítógép), amelyre a szolgáltatás-hozzáférési pont telepíthető. Megfelelő előfizetői berendezés alatt az Internet használatra mind hardverileg, mind szoftverileg alkalmas számítógépet értünk.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében részletezett Internet etikettben előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátjai:

A szolgáltatásnyújtás földrajzi területe:

Nógrád, Pest, Heves,

A szolgáltató csak az általa, itt meghatározott földrajzi területen szolgáltat. A földrajzi területeket e körön belül a szolgáltató határozza meg, amelyek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán és elérhetőségének bármely pontján folyamatosan elérhető.

Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentés követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

A Szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az Előfizetői Szerződés kötését bármikor jogosult megtagadni, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ

Erre vonatkozó információt a 6.1 pont tartalmazza.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE

6.1 Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Minőségi mutató azonosító: 1.

Minőségi mutató neve:

Új hozzáférés létesítési idő

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 1/a. pontja, R 4.sz.M. a) pontja

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, **az esetek 80 %-ában** teljesített határideje (*HLI*) [megkezdett naptári nap]

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

Értelmező kiegészítéseket részletesen: a 6. sz. melléklet 1. oldala tartalmazza

Vállalt érték:	minimális	30 nap
	Célérték	7 nap

6.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

Minőségi mutató azonosító: 2.

Minőségi mutató neve:

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 1/b.pontja, R 4.sz.M 1/c. pontja

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (*MHI*)[megkezdett óra]

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

Értelmező kiegészítéseket részletesen: a 6. sz. melléklet 2. oldala tartalmazza:

Vállalt érték: minimális 72 óra
Célérték 12 óra

6.3 Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:

A Szolgáltató nem alkalmaz forgalom mérésen alapuló számlázást.

6.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása:

Minőségi mutató azonosító: 4.

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatás rendelkezésre állása

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 1/d. pontja

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető (minden cella) számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák száma) szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellaszámnak) és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák számával).

$$RA=(1 - SZKT/SZT)*100$$

Értelmező kiegészítéseket részletesen a 6. sz. melléklet 3. oldala tartalmazza

Vállalt érték: minimális 95 %
Célérték 98 %

6.4 A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

Minőségi mutató azonosító: 9.

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 3/a. pontja

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) [perc]

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni

Értelmező kiegészítéseket részletesen az 6 sz. melléklet 4. oldala tartalmazza:

Vállalt érték:	minimális	1200 perc
	Célérték	200 perc

6.5 A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: Az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

Minőségi mutató azonosító: 10.

Minőségi mutató neve:

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 3/a. pontja

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZT) [perc]

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil Internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállításával járó, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő (Mobil Internet- és adatátviteli szolgáltatás esetén – pontosabb információ hiányában – az előfizetői hozzáférést biztosító bázisállomások 10%-ának teljes leállítását eredményező) szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

Értelmező kiegészítéseket részletesen a 6. sz. melléklet 5. oldala tartalmazza

Vállalt érték:	minimális	2400 perc
	Célérték	600 perc

6.6 Garantált fel- és letöltési sebesség

Minőségi mutató azonosító: 11

Minőségi mutató neve:

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Jogszabály hivatkozási helye:

R 1.sz.M 3/b. pontja

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

Referencia szerver : <http://www.midinet.hu/speed/>

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer dokumentumai, jegyzőkönyvei

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

Értelmező kiegészítéseket részletesen a 6. sz melléklet 6. oldala tartalmazza:

Vállalt érték:	minimális	64/32
	Célérték	Számszerűen: a 4.sz melléklet (díjtáblázat) tartalmazza.

6.7 Bit hibaarány hozzáférési vonalanként.

Minőségi mutató azonosító: 12.

A RLAN IP csomagolt hálózaton nem mérhető.

6.8 Vállalt kötelező mutatók értékeinek összefoglalója:

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége	Cél érték	Minimál érték	Teljesítési érték	Hivatkozott ÁFSZ hatálybalépési dátum és vonatkozó pontja
1.	Új hozzáférés létesítési idő [nap]	7	30		2005. augusztus 1. ÁFSZ 6.1
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [óra]	12	72		2005. augusztus 1. ÁFSZ 6.2
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	98	95		2005. augusztus 1. ÁFSZ 6.3
9.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés [perc]	200	1200		2008. szeptember 20. ÁFSZ 6.4
10.	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés [perc]	600	2400		2005. augusztus 1. ÁFSZ 6.5
11.	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	4.sz mellékl díjtábla	64k/32k		2008. december 1. ÁFSZ 6.6

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF 6. pontjában foglalt minőségi követelményeknek.

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

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

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

- Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem, vagy hamisan adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre.

A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető. Legrövidebb szerződési időszak: 2 hónap.

Alkalmi szolgáltatás esetén egyedi megállapodásban ettől el lehet térni. (pl. kiállítások, rendezvények idejére)

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHERYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 15 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

A szolgáltató akkor jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjainak egyoldalú módosítására, amennyiben üzemeltetési és működési körülményei vagy a hálózatának korszerűsítése ezt indokolja.

Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt írásban értesíteni.

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

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

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

Az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a 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 előfizetői szerződést az előfizető ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével 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 fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt váltak szükségessé és a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érintik, vagy ha a módosítás kizárólag valamely előfizetői díj csökkentéséről szól.

Változás az előfizető adataiban

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

A szerződésmódosítás díjfizetéshez kötött esetei: az átírás és az áthelyezés, [díjmentes a számlázási cím változtatása](#).

Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díja **bruttó 2500 Ft** (azaz Kettőezer-ötszáz Ft). 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 kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

Áthelyezés:

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), és a szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírni. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezés díja : a tényleges szerelési költség

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért időpontja előtt legalább 3 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama: 6 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke: 250 Ft (bruttó) azaz kettőszázötven Ft.

A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

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

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre –ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

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

b) Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

c) Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás az Internet elérés szolgáltatás teljes megszüntetését jelenti, mert a szolgáltatás természetéből fakadóan a sebesség csökkentés szankcióként nem érné el a kívánt eredményt.

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

A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 30. nap.

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

A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban tértivevényes levélben köteles megküldeni.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

II., A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő vagyoni biztosítékhoz kösse.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem követel és nem térít vissza.

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

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

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

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.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik. Lásd továbbá ÁFSZ 6.2.

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

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

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető 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 fizetési határidejű tartozása.

(A szolgáltatóval szemben fennálló lejárt fizetési határidejű tartozás: teljesített szolgáltatás alapján kiszámlázott, az előfizető által a fizetési határidő lejárta előtt nem kifogásolt, lejárt fizetési határidejű számlák bruttó összege.)

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

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

Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. 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. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért –a felróhatóság függvényében - helyt állni.

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

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

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

Ügyfélszolgálati Iroda
Balassagyarmat Bajcsy-Zs út. 10.
E-mail: informatika@syscon.hu
Telefon/Fax: 35-300190

	06/30/466-5438	T-Mobil
	06/20/389-8240	Pannon GSM
(70-es mobil, 32-es vezetékes körzet)	06/40/200-856	T-Com
FAX	06/35/500-416	T-Com

Nyitva tartás: hétköznap 8-16,30 óráig, ezen túl üzenetrögzítő.
Munkaidőn kívül, hétvégén: SMS : 06-30-4665439

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 vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 10. Fejezetben II. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza és ugyanezen összegű tartozást nem követel.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a díjreklamációval kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

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

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

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

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

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért –havi díjfizetési kötelezettség lévén - a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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, lopás, rongálás, robbantásos merénylet,

súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

Jelen fejezetben felvetett kérdéseket 12. és 13. fejezet tárgyalja.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető testületek segítségével is lehet a megegyezést megkísérelni.

A díjmelés mértékével kapcsolatos panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A szolgáltató által javasolt hálózati eszközök a mindenkori árlista szerinti áron megvásárolhatóak a szolgáltató kereskedelmi irodájában, ezzel az előfizető tulajdonába kerül, ilyenkor a szolgáltató nem számol fel csatlakozási díjat.

Egyéb esetekben a szolgáltató az előfizető rendelkezésére bocsátja azt a hálózati kártyát, antennát kábeleket amellyel a szolgáltatás igénybe vehető. Ezen eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik E kártya által, az előfizető számítógépében esetleg okozott kárért a szolgáltató felelősséget vállal, amely az eredeti működési állapot helyreállításában merül ki.

Egyéb helyettesítő eszköz előfizető általi használatáért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, és amennyiben a helyettesítő eszköz a szolgáltató berendezéseiben, hálózatában, illetve szolgáltatásában hibát okoz, azért az előfizető helytállni tartozik.

16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG VALAMINT AZ ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltató kizárólag az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az előfizetőtől.

A szolgáltató köteles az előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

Az előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF 2.sz. melléklete tartalmazza.

17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK MÉRTÉKE, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐREFIZETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

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.

A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára minden hónap 21. napjáig, amely tartalmazza az előfizetési és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai, elektronikus úton, vagy a szolgáltató megbízottján keresztül történik., a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel történik. Ez alól kivétel az egyszeri díjat tartalmazó számla, amely a szerződés megkötésekor esedékes.

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 .

Előfizetési díjak

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

Hó közti vásárlás esetén a díjfizetés kezdete a következő hónap első napja Szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az előfizető az előfizetés tekintetében féléves kedvezményes díjat is választhatja.

Az előfizető az előfizetés tekintetében éves kedvezményes díjat is választhatja.

Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak díját valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

[Szolgáltatás aktuális paramétereit , díjait a 4.sz melléklet tartalmazza](#)
[Rövidítések magyarázata:](#)

[Max/gar böngésző letölt: az elérhető maximális/ illetve az esetek 90%-ban garantál minimum letöltési sebesség webezés \(böngészés\) alkalmával](#)

[Max/gar file letölt: \(5 perc folyamatos töltés utáni sebesség \) ez az elérhető maximális/ illetve az esetek 90%-ban garantál minimum letöltési sebesség file \(fájlok \) alkalmával](#)

Max/gar feltölt: az elérhető maximális/ illetve az esetek 90%-ban garantál feltöltési sebesség

Egy adott Internet szolgáltatás elérési sebességét befolyásoló tényezők

Mivel az Internet hálózatok sokaságából épül fel, így egy tetszőleges helyen levő Internet szolgáltatás (webszerver) elérési sebességét semmilyen módon nem lehet meghatározni. Ez a sebesség számos tényezőtől függ, amelyek közül a legfontosabbak:

- A felhasználó saját Internet szolgáltatójának hálózatát aktívan használó előfizetők lekötött sávszélesség mértéke
- Magyarországi Internet szolgáltatás elérése esetén: a felhasználó saját Internet szolgáltatója és a magyarországi x közötti összeköttetést éppen használók által elhasznált sávszélesség mértéke
- Külföldi Internet szolgáltatás elérése esetén: a felhasználó saját Internet szolgáltatójának rendelkezésére álló külföldi sávszélesség értéke és az adott összeköttetést aktívan használó előfizetők által lekötött sávszélesség mértéke.

Mivel az előfizető által ténylegesen elérhető sebesség az előző pontban leírt körülmények összességéből, valamint az Internet technológia általános természetéből következően folyamatosan változik, ezért az előfizető által választott díjcsomag maximális sebessége és az egy adott pillanatban elért sebesség közötti állandó viszonyszám, vagy a sebességeltérés állandó mértéke nem határozható meg.

Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási idő igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét a szolgáltató részére megfizetni.

A kedvezmény visszafizetésének feltételeit az előfizetői szerződés mellékletét képező, előfizető által, 5 sz. Melléklet szerinti formában tett nyilatkozat tartalmazza:

Egyéb díjak:

A szolgáltatótól vásárolt eszközök, előfizető tulajdonába kerül (nincs csatlakozási díj)	Mindenkori kiskereskedelmi ár (25.000.- Ft)
Csatlakozási díj Ha az előfizető saját tulajdonában már van megfelelő a szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz	5.000.- Ft
Publikus fix IP cím biztosítása	1.000.- Ft/hónap
Csatlakozási díj: Ha a szolgáltató tartós használatban biztosítja az eszközt 2 éves szerződéssel feltételes kedvezmény igénybevétele	12.500.- Ft
Áthelyezés:	Tényleges szerelési költség
Átírás:	2.500 Ft
Kiszállási díj (előfizetői hiba esetén) :	2.000 Ft
Informatikai tevékenység óradíja:	3.000 Ft
Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére:	250 Ft/hónap

A díjak az Áfát tartalmazzák.

Forgalmi díjak

A szolgáltató nem alkalmaz forgalmi díjakat.

Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. (csatlakozási díj, áthelyezési díj, átírási díj)

Az áthelyezési díj tartalmazza a szolgáltatónak az új címen történő csatlakozási pont kiépítésének költségeit.

Egyszeri díjat számol fel a szolgáltató akkor is, ha hibaelhárítási tevékenysége során bizonyosságot nyer, hogy az Internet szolgáltatás előfizetőnél jelentkezett hibáját az előfizető, vagy annak tulajdonában álló számítógép okozta. Ebben az esetben az előfizető kiszállási díjat tartozik fizetni, melynek mértéke bruttó 2000 Ft/alkalom.

Előfizetői igény alapján a szolgáltató - a szolgáltatási körébe nem tartozó –az előfizető számítógépét hardveresen vagy szoftveresen érintő informatikai tevékenységet is elvégez, díj ellenében. Így lehetőség van az előfizető számítógépén az előfizető tulajdonában álló operációs rendszer újra telepítésére, javítására, vírusirtásra, tűzfal telepítésre..stb, melynek díja megkezdett óránként bruttó 3000 Ft, azaz Háromezer Ft.

Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatól szerezhet tudomást. A szolgáltató arra törekszik, hogy számlázási ciklusa hónap elejétől hónap végéig tartson.

Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- az előfizető részéről banki átutalással;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

Késedelmi kamat

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén

pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítsa fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

Szünetelés

A szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, amelynek mértéke: bruttó 250 Ft/hó. A díj tartalmazza a szüneteltetett szolgáltatáshoz tartozó azonosító és email cím(ek) fenntartását, illetve a szünetelés ideje alatt e címre érkező elektronikus levelek tárolását. Tartalmazza továbbá az ügyfél nyilvántartásának adminisztrációs költségeit.

Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

A szolgáltató marketing tevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. Díjfizetés nélküli szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

Alhálózatba szétosztható hozzáférés

Egyéni ügyfelek: a szolgáltatás hozzáférési pont úgy is kiépíthető, hogy a szolgáltató által szolgáltatott Internet a kiépített hozzáférési pontból az előfizető saját hálózatán keresztül maximum 3 számítógépre is szétosztható, a szolgáltatás díja nem változik

Üzleti előfizetéses ügyfelek részére a szolgáltatás hozzáférési pont úgy is kiépíthető, hogy a szolgáltató által szolgáltatott Internet a kiépített hozzáférési pontból az előfizető saját hálózatán keresztül több saját számítógépre is szétosztható, a szolgáltatás díja nem változik.

Cégek, egyesületek, intézmények kérhetik a több végpont telepítését saját dolgozójának, tagjának, ilyen esetekben egyedi megállapodás alapján történik a szerződéskötés.

18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA

Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda
Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391.
Telefon: 46-555-500
Telefax: 46-411-475
www.nhh.org.hu

Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:
Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3100 Salgótarján Rákóczi út.36.
Tel: 32-520-474
Fax: 32-520-490
fogyasztovedelem@nograd.hu
www.fvf.hu

19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Értesítési eljárások

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően helyi lapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A b) és c) pontban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus aláírásról szóló 2001. Évi XXXV. tv. 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató csak az általa kezdeményezett hálózati felújítás, csere, karbantartás miatti szolgáltatás szüneteltetés idejének közzétételére vagy az általa kezdeményezett ÁSZF módosítás közzétételére alkalmazhatja.

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 tértivevényes küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” okkal tér vissza a szolgáltatóhoz.

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

Ezen értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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. Internet cím: www.syscon.hu , vagy e-mail cím, ahonnan kérhető: informatika@syscon.hu

A szolgáltató a fentebb említett értesítési eljárásokat nem köteles az általános szerződési feltételek módosításának azon részére alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Mellékletek:

1.sz melléklet: [Az internethasználat etikai kódexe](#)

2.sz. melléklet: [Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok](#)

3.sz melléklet: [Előfizetői szerződés minta](#)

4.sz melléklet: [Díjtáblázat](#)

5.sz melléklet: [Feltételes díj kedvezmény igénybevétele, nyilatkozat](#)

6.sz melléklet: [Minőségi célértékek részletes meghatározása](#)

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.