

NOVOTRON INFORMATIKAI ZRT

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK



2009. május

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|-----------|
| 1. A Szolgáltató adatai | 6 |
| 1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe..... | 6 |
| 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati iroda címe, távközlési elérhetősége, működési rendje..... | 6 |
| 2. A Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya..... | 7 |
| 2.1. A Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya | 7 |
| 2.2. A Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya..... | 7 |
| 2.3. Közzététel..... | 7 |
| 3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása | 8 |
| 3.1. A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői, minőségi mutatók(garantált le-és feltöltési sebesség) célértékei | 8 |
| 3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja | 8 |
| 3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai | 9 |
| 3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból | 9 |
| 3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai | 9 |
| 3.6. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja..... | 10 |
| 4. Az előfizetői szerződés | 10 |
| 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai | 10 |
| 4.1.1. Szerződéskötés | 10 |
| 4.1.2. Hozzáférés létesítése, a létesítési idő célértékei, a szerződés teljesítése | 12 |
| 4.1.3. A szerződés időbeli hatálya..... | 12 |
| 4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása..... | 13 |
| 4.2.1. Alkalmi szolgáltatás..... | 13 |
| 4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei | 13 |

| | |
|--|-----------|
| | 3 |
| 4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése | 13 |
| 4.3. Az előfizetői igények kezelése..... | 14 |
| 4.3.1. Nyilvántartás és értesítés..... | 14 |
| 4.3.2. Változás az igénylő adataiban..... | 14 |
| 4.4. Az előfizetői szerződés módosítása | 14 |
| 4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása | 15 |
| 4.4.2. Számlázási cím módosítása..... | 16 |
| 4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében | 16 |
| 4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése..... | 16 |
| 4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről | 16 |
| 4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről..... | 16 |
| 4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése | 17 |
| 4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése | 17 |
| 4.5.5. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén | 18 |
| 5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei | 18 |
| 5.1. Az Előfizető jogai | 18 |
| 5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem | 18 |
| 5.1.2. Betekintési jog..... | 18 |
| 5.1.3. A használat átengedése más részére..... | 18 |
| 5.1.4. A szolgáltatás szünetelésének kérése..... | 19 |
| 5.1.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele | 19 |
| 5.2. A Szolgáltató jogai | 19 |
| 5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása..... | 19 |
| 5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése..... | 19 |
| 5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése | 19 |
| 5.2.4. A szolgáltatás korlátozása:..... | 20 |
| 5.3. Az Előfizető kötelezettségei | 20 |

| | |
|--|-----------|
| | 4 |
| 5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása | 20 |
| 5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége..... | 20 |
| 5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele..... | 21 |
| 5.3.4. Díjfizetés | 21 |
| 5.4. A Szolgáltató kötelezettségei | 22 |
| 5.4.1. Távközlési titoktartás | 22 |
| 5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje | 23 |
| 5.4.3. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje az esetek 80-ára 23 | |
| 5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén..... | 24 |
| 5.4.5. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje | 24 |
| 5.4.6. Anyagi felelősség:..... | 25 |
| 5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára..... | 25 |
| 6. A szerződő felek felelőssége | 26 |
| 6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése..... | 26 |
| 6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei | 26 |
| 6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése..... | 26 |
| 6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés | 26 |
| 6.2.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés | 26 |
| 6.2.2. A díjszámlálás integritása | 27 |
| 6.3. Vis major..... | 28 |
| 7. Díjszabás | 28 |
| 7.1. A díjazás és számlázás alapelvei | 28 |
| 7.1.1. Havi díjak..... | 28 |
| 7.1.2. Forgalmi díjak..... | 28 |
| 7.2. Egyszeri díjak mértéke | 29 |
| 7.2.1. Bekapcsolási díj | 29 |
| 7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| | 5 |
| 7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban | 29 |
| 7.3. Hozzáférsi díjak mértéke..... | 29 |
| 7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférsi díjak (havi díj) | 29 |
| 7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférsi díjai..... | 29 |
| 7.3.3. Kedvezmények a hozzáférsi díjakban | 29 |
| 7.4. Jeltovábbítási díjak | 29 |
| 7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai..... | 29 |
| 7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai | 30 |
| 7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban | 30 |
| 7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja..... | 30 |
| 7.5.1. Díjfizetési időpontok..... | 30 |
| 7.5.2. Eljárás késedelem esetén..... | 30 |
| 7.5.3. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát..... | 30 |
| 7.5.4. A díj visszatérítése | 30 |
| 8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából..... | 31 |
| 8.1. Követelmények | 31 |
| 8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférsi ponton, a szolgáltatás rendelkezésre állása | 31 |
| 8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége | 32 |
| 8.1.3. A hozzáférsi pont megengedett forgalma..... | 32 |
| 8.1.4. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje..... | 32 |
| 8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről..... | 32 |
| 8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat | 32 |

NOVOTRON INFORMATIKAI ZRT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Budapest, 2009. május 11.

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

A Szolgáltató cégneve: Novotron Informatikai Zrt.
A Szolgáltató rövidített cégneve: NOVOTRON INFORMATIKAI ZRT
A Szolgáltató székhelye: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út. 9.
A Szolgáltató levélcíme: 1775 Budapest, Pf.: 11

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati iroda címe, távközlési elérhetősége, működési rendje

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

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

A hibabejelentő telefonszáma: (06-1) 487-99-99
(06-40) 918-023 (helyi tarifával)

Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út. 9.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása: Hétfő: 08,00 – 20,00
Kedd – Péntek: 08,00 – 16,00

A fenti időszakon kívül a Szolgáltató rendszeresen lehallgatott üzenetrögzítő segítségével biztosít hibabejelentő szolgálatot.

A szolgáltatás vállalt rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai

felügyeleti rendszert működtet.

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

2. A Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

2.1. A Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

A Általános Szerződési Feltételek a NOVOTRON INFORMATIKAI Zrt. által nyújtott nem koncesszióköteles, országos és/vagy nemzetközi közcélú Internet szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A NOVOTRON INFORMATIKAI Zrt a nagy felhasználókra vonatkozó szerződéses feltételeket Internet szolgáltatás és egyéb adatátviteli szolgáltatás, valamint bérelt adatátviteli szolgáltatás esetére az adott szolgáltatások minőségi mutatóinak célértékeit az egyedi vállalkozási szerződésekben vállaltak szerint biztosítja.

A Novotron Informatikai Zrt. a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

A Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Novotron Informatikai Zrt. -re, valamint a társasággal az internet szolgáltatások igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (igénybejelentőre, felhasználóra, Előfizetőre). Előfizető lehet természetes személy, jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

2.2. A Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

A Általános Szerződési Feltételek a szolgáltatási engedély érvényességi ideje alatt hatályosak.

A Általános Szerződési Feltételek a Magyar Köztársaság területére, a Novotron Informatikai Zrt. szolgáltatói engedélyében meghatározott valamennyi működési területre és tevékenységekre hatályosak.

2.3. Közzététel

A Általános Szerződési Feltételek, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a szolgáltatás megkezdésének napjától a Novotron Informatikai Zrt. Ügyfélszolgálati Irodáján (1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.) rendelkezésre állnak, amelyről az ügyfélszolgálati iroda folyamatos tájékoztatást nyújt ügyfelei részére.

Az Előfizetőket, előfizetői szerződést érintő fontosabb változások - azon változások is, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - levélben, elektronikus levélben és/vagy a mindenkor megtalálható web oldalakon válnak a nyilvánosság számára elérhetővé. Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy tudomásul vette.

3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása

3.1. A szolgáltatás meghatározása, a minőségi mutatók (garantált le- és feltöltési sebesség) célértékei

A szolgáltató előfizetői számára - KTV hálózaton, vezeték nélküli hálózaton, (802.11 és 802.11b), optikai hálózaton menedzselt bérelt vonalon keresztül teljes körű Internet elérést nyújt, lehetővé téve a WWW, FTP, NEWS, E-MAIL stb. használatát.

Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén a garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség az Előfizető által igényelt sávszélesség százalékában a mellékelt táblázat tartalmazza.

A szolgáltatás biztosításához a Szolgáltató routerekkel, SUN számítógépekkel, hazai és nemzetközi bérelt vonalakkal ellátott központot üzemeltet.

A szolgáltatásra vonatkozó - a Szolgáltató által vállalt – egyéb minőségi mutatók célértékeit az Általános Szerződési Feltételek egységes szerkezetében, az egyes fejezetekben található.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés (ld. 16/2003. (XII. 28.) IHM rendelete).

Az igénybejelentés tartalmi elemei:

az igénylő neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája, címe

a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege, darabszáma és a hálózati kapcsolatra vonatkozó jogosultság valószínűsítése.

az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása

az igénybejelentés helye, időpontja

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt.

A rendelet alkalmazásában az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére beérkezik.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. E nyilatkozat a szolgáltatónak megküldött elektronikus

levélben tehető meg. E nyilatkozatát előfizető évente egy alkalommal a bejelentéssel azonos alakban megváltoztathatja. Az írásban létrejött előfizetői szerződés megkötésekor Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés mellékleteként átadja a jelen Általános Szerződési Feltételek kivonatát.

A hálózati kapcsolatra vonatkozó jogosultságot kábeles hozzáférés esetén a kábeltelevíziós előfizetői szerződés bemutatásával lehetséges valószínűsíteni.

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

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Novotron Informatikai Zrt. szolgáltatóval.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (modemek, routerek, számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés szerint vállalja, egyébként ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. Az igénybevétel kezdetét illetően lásd a 3.2.-t.

A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott, Szolgáltató az előfizetői szerződés tartamára minimális időtartamot nem állapít meg.

3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Novotron Informatikai Zrt. egyéb közcélú Szolgáltatók távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

A szolgáltatások közvetlen telefonos behívással vagy a nyílt Internet hálózatról érhetők el, megfelelő autentikálás után.

Ha a Szolgáltató újabb összekapcsolási szerződéseket köt társ Szolgáltatóval, az új hozzáféréseket nyilvánosságra hozza (ld.: 2.3. pont).

3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket, modemeket, routereket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat (ld.: 8.1.1. pont).

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

3.6. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevétele módja

Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat a Novotron Informatikai Zrt. a mindenkor érvényes díjszabásában (lásd melléklet) tünteti fel, és a változásokat illetően időben gondoskodik a változások nyilvánosságra hozásáról.

4. Az előfizetői szerződés

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevétele a jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.1.1. Szerződéskötés

Az előfizetői szerződés fő szabályként írásban jön létre. Ha az előfizetői szerződés írásban jön létre, az előfizetői igénybejelentés alapján a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt az igényelt szolgáltatás igénybejelentésének elbírálásáról.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napon belül képes, köteles az igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 15 napon belül írásban megtenni.

Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 15 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot további 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Az egyedi előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A Szolgáltató a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;

ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére a fenti időpontnál későbbi konkrétan meghatározott időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos - kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó - szerződési feltételeit a szerződő felek egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

A szerződés megkötése - a különböző konstrukciójú szolgáltatások függvényében - írásban történik és a két fél, vagy képviselőik aláírásával válik érvényessé, illetve lép hatályba. A szolgáltató az alapszolgáltatások igénybevételéhez általános szerződésmintákkal rendelkezik, egyedi igények esetén speciális szerződések jönnek létre. Írásban létrejönnek tekintendő az egyedi előfizetői szerződés akkor is, ha az egyedi előfizetői szerződést mindkét fél külön példányon írja alá és egymáshoz telefaxon a saját aláírásával ellátott példányt eljuttatja, illetőleg, ha előfizető az egyedi előfizetői szerződésre a szerződés szövegének kiküldésével megtett ajánlatra elektronikus levélben írott kifejezet elfogadó nyilatkozatot tesz.

Az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei az alábbiak (243/1997 (XII. 20.) Korm. rendelet):

egyéni Előfizető esetében:

név,

lakóhely vagy tartózkodási hely,

a szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok;

üzleti/intézményi Előfizető esetében:

cégszerű megnevezés,

székhely (telephely),

bankszámlaszám;

mindkét előfizetői kategóriában:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- az előfizető hozzájárulása a fenti adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- a szerződés tartama;
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

- utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat; -
- a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- az általános szerződési feltételektől való esetleges eltérések.

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

4.1.2. Hozzáférés létesítése, a létesítési idő célértékei, a szerződés teljesítése

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint jár el.

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb 30 napon belül - a hálózatához kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Internet szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli (ld.: 6.2.1. pont).

4.1.3. A szerződés időbeli hatálya

A szerződés határozott és határozatlan idejű lehet.

A Szolgáltató határozott idejű szerződést köt, ha az Előfizetőnek ilyen irányú igénye van.

A szerződés – ha az Előfizető másként nem igényli – határozatlan idejű.

Ha az előfizetői szerződés határozott időre jön létre, az legfeljebb a Szolgáltató szolgáltatási engedélyének érvényességi idejéig szól. Amennyiben valamelyik fél a Szerződés lejárta előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés automatikusan 12 hónapra meghosszabbodik. Ezt az eljárást értelemszerűen kell alkalmazni a szerződés meghosszabbodása(i) esetén is. Az Előfizető ilyen jellegű nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a Szolgáltató pedig az Előfizető számlázási címére köteles eljuttatni írásban.

4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

A Szolgáltató részéről időbeli korlátozás nincs.

4.2.1. Alkalmi szolgáltatás

A Szolgáltató alkalmi szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést köt az Előfizetővel 6 hónapot nem meghaladó határozott időtartamra vonatkozó megrendelés esetén. Ebben az esetben a Szolgáltató belépési díj megfizetésére nem tart igényt, mert a felek a létesítés költségeiben megállapodnak (243/1997. (XII. 12.) Korm. rendelet, 16. §).

4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei, a szolgáltatási terület egészét, illetve az Előfizetők 10 %-át érintő szünetelés

Ha a felek másként nem állapodnak meg - az előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet (ld.: 5.1.4. pont).

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ez érintheti a szolgáltatási terület egészét is. A Szolgáltató felelősségi körébe tartozó váratlan (rendellenes) szolgáltatás kiesés ideje a szolgáltatási terület egészén: 20 óra/év. Az Előfizetők 10 %-át érintő rendellenes szolgáltatás-kiesés ideje: 96 óra/év.. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg. Ez utóbbi a szolgáltatási terület, illetve az Előfizetők 10 %-át érintő esetekben történhet meg. Ezen túlmenően a Szolgáltató egyoldalúan szüneteltetheti a szolgáltatást az 5.2.3. pont részletei szerint.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése

A Felek kölcsönös megállapodása esetén az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelés leghosszabb időtartama egy év.

Az Előfizetőt a szünetelés idejére díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Novotron Informatikai Zrt. köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a szolgáltató jogosult a díjszabás szerinti visszaállítási díjat felszámolni.

4.3. Az előfizetői igények kezelése

4.3.1. Nyilvántartás és értesítés

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Novotron Informatikai Rt. az ügyfélszolgálati iroda segítségével végzi, annak tevékenységével összhangban (ld.: 1.2. pont).

Az ügyfélszolgálat feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása.

Az előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentés alapján 15 munkanapon belül írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerűen aláírt ajánlatát.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik (ld.: 5.1.2. pont). Az személyes adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi (ld.: 5.1.1. pont).

4.3.2. Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkor adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

4.4. Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosulhat az egyedi előfizetői szerződés módosítása és az Általános Szerződési feltételek egyoldalú Szolgáltató általi megváltoztatása miatt. A díjváltoztatás, illetőleg az egyedi előfizetői szerződésnek az Általános Szerződési feltételekre való utalása, illetőleg az Általános szerződési feltételek szövegeit tartalmazó szövegrészei változása eseteit ide nem értve az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Szolgáltató az alább meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben 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 előfizető az Előfizetői szerződést 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.

Szolgáltató az Általános Szerződési feltételeket egyoldalúan módosíthatja, ha

- arra jogszabályváltozás miatt kell sort keríteni
- a módosításra hatósági határozat, bíróság ítélete kötelezi
- az Előfizető kiszolgálásának feltételeit érintő szabvány, műszaki előírás változik
- díjváltoztatás esetén
- ha közös eszközhasználatra, hozzáférésére, összekapcsolásra vonatkozó szerződés megszűnése miatt a változtatás szükségessé válik
- az Előfizetők kiszolgálásának feltételeiben való változtatás az Előfizetők panaszai, bejelentései alapján, illetve a szolgáltató személyi és/vagy tárgyi feltételeinek változása miatt szükségesnek mutatkozik.

Nem minősül az Általános Szerződési feltételek változásának a Szolgáltató adataiban, elérhetőségében történt változás, de az ilyen változások közzétételére és az Előfizetők értesítésére az Általános Szerződési Feltételek módosítása tekintetében irányadó eljárási rendet alkalmazni kell.

Módosul az egyedi előfizetői szerződés a következő esetekben:

ha az Előfizető címe változik, de a szolgáltatás-hozzáférési pont marad, (átírás, adatváltozás) jogutódlás esetén

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az Általános Szerződési Feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér (ld.: 2.3. pont).

4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül.

A Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről, feltételeiről.

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy felmondással megszüntetheti Előfizetői jogviszonyát.

A módosításokat a Szolgáltató nyilvántartásába bejegyzi.

4.4.2. Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az Általános Szerződési Feltételek módosítása.

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti a Általános Szerződési Feltételekbe. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt (ld.: 2.3. pont).

4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti [243/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 20. § (1) bek.].

A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, kapcsolási szám).

4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A Novotron Informatikai Rt. internet szolgáltatására a felek határozatlan idejű szerződést kötnek (ld.: 4.1.3. pont), amely az Előfizető részéről - 8 napos felmondási határidővel - felmondható.

4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltatónak az előfizetői szerződésben nem szabályozott felmondási körülményeit, idejét törvény (2003. évi C. tv. 134. §) és rendelet (16/2003.(XII.27.)) szabályozza.

Ha az Előfizető:

a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,

a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését,

a fenntartási, hibaelhárítási munka elvégzését akadályozza,

akkor a Szolgáltató az előfizetői szerződést írásos felszólítást követő tizenöt nap elteltével, 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja.

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. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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.

4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja a 4.5.2. pont eseteiben, valamint, ha az Előfizető a megállapodás szerint vállalt létesítési költséget (bekapcsolási díjat) nem fizeti meg.

A határozott idejű előfizetői szerződés ezen kívül megszűnik:

Közös megegyezéssel

A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével

A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével

A határozott időtartam lejártával, amennyiben a Szerződés nem hosszabbodik meg újabb 12 hónapra.

Az Előfizető szerződésszegésére vonatkozó ezen esetekben a Szolgáltató a szerződést írásban mondja fel, indoklásában hivatkozva a törvény megfelelő pontjaira. A felmondást legalább 15 nappal a felmondási határidő előtt kiküldi.

4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- a szerződő felek közös megegyezésével,
- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- az Előfizető halálával, ha nincs átírásra jogosult családtag, vagy eltartó,

- ha az Előfizető a havi szolgáltatási díjat és/vagy forgalmi díjat elmulasztja befizetni, az előfizetői szerződésben és a jelen szabályzatban meghatározottak szerint.

4.5.5. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza díjat, mely alatt a szolgáltatás már szünetel.

Az Előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát.

A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (bekapcsolási/létesítési) díjat nem fizeti vissza.

5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

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

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

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

A Szolgáltató nyilvánosan hozzáférhető előfizetői névjegyzéket nem vezet.

5.1.2. Betekintési jog

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

5.1.3. A használat átengedése más részére

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

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

A használat átengedésével azonban továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről, a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

5.1.4. A szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni. A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámolni.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább három munkanappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. Az Előfizető kérheti tartalékolási díj ellenében, hogy a szüneteltetés ideje alatt a tartalékolt műszaki lehetőség hasznosítására a Szolgáltató részéről ne kerüljön sor.

Ha az előfizetői szerződés határozott időre szól, de ez az időszak meghosszabbodik a szolgáltatás szüneteltetésének idejével, amennyiben a szüneteltetést az Előfizető kezdeményezte.

5.1.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az internet szolgáltatásnak a "tudakozó szolgáltatás" nem velejárója.

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

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

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Novotron Informatikai Zrt. , az ügyfélszolgálati iroda végzi.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

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

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

5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetésére a Szolgáltató jogosult, amennyiben az Előfizető

díjfizetési kötelezettségének teljesítésével 15 napot meghaladó késedelembe esik

az Előfizető által a Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott Internet szolgáltatásának igénybeviteléhez alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató hálózatát

egyéb módon megszegi a szerződést

A szolgáltatás szünetel mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja vagy a Szolgáltató a

szervződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja.

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a szüneteltetés kezdeti időpontja előtt 2 nappal. A szüneteltetési idő alkalmanként legfeljebb 5 munkanap.

5.2.4. A szolgáltatás korlátozása:

A Szolgáltató az Előfizető kiszolgálása tekintetében korlátozást nem alkalmaz.

5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A Novotron Informatikai Zrt. hálózatához csatlakoztatható minden olyan távközlő-végberendezés, (számítógép, router stb.) amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik (ld.: 1992. évi LXXII. törvény a távközlésről, 19. §, 158/1993. (XI. 11.) Korm. rendelet).

5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

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

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

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírás szerűen használni.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel.

Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól bérelt berendezés helyett nem a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezést csatlakoztat, erről a Szolgáltatót előre időben tájékoztatnia kell. Bejelentés hiányában Szolgáltató minőségi garanciát nem vállal.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni.

Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemén kívül

helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

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

Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani az Etikai Kódex általánosan elfogadott szabályait, amelyeket Szolgáltató Előfizető tudomására hoz. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére és a szolgáltatást 24 órán belül felfüggesztheti. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 7 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

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

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit.

Az Előfizető törvény által előírt kötelezettsége a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak lehetővé tétele. A Szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván.

Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját.

Ha az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás meghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja a Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

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

Ha az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, a hibaelhárításban késedelem nem lép fel.

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

5.3.4. Díjfizetés

Az Előfizető köteles a szerződésben meghatározott összegű egyszeri díjat fizetni.

Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételéért a szerződésben meghatározott időponttól havi számla ellenében díjat fizetni.

Díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, illetve közzéteszi az új díjakat (ld.: 2.3. pont). Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően – elfogadta, vagy tudomásul vette. Ilyenkor a díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell fizetnie.

Az érvényes díjszabást a Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza.

A díjfizetés rendjét az 5.4.5. pont részletezi. Az előfizetői szerződést is érintő díjváltozásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt (ld. még: 4.4. pont).

5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

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

Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig

Üzemeltetés

Karbantartás

Felügyelet

Hibaelhárítás

Ügyfélszolgálat, tájékoztatás

Számlázás

5.4.1. Távközlési titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény ("a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a távközlési törvény (Ttv. 24. §) rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

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

5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos tanácsadást nyújt, amelyet az előfizető az 1.2. pont szerinti időszakban vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

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

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

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

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

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató a hiba kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja ismételt kivizsgálás esetén (29/1997. (XII.20.) KHVM rendelet, 10. §).

5.4.3. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje az esetek 80 %-ára

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 80 %-ában az alábbiak szerint vállalja:

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről:

működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy

működőképzetlensége miatt igénybevehetősége lehetetlen

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

Ha a hiba az Előfizetőnél lévő (a Szolgáltató tulajdonában álló) berendezésben keletkezett, a Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 3 napon belül (a munkaszüneti napokat leszámítva) elhárítani.

Ha a hiba a központi berendezésekben, illetve az átviteli hálózatban keletkezett a szolgáltató köteles a hibaelhárítást 4 órán belül megkezdeni és a lehetőségek szerinti legrövidebb időn belül elhárítani.

A szolgáltatás szünetelésének 3 napon túli idejére a Szolgáltató díjat nem számíthat fel.

Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben.

Ha az Előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatóságától kérheti, hogy nyilatkozzék. a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

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

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Novotron Informatikai Zrt. és egyéb közcélú szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Novotron Informatikai Zrt. ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

5.4.5. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A Novotron Informatikai Zrt. az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlát a Szolgáltató minden hónap 10. napjáig kiállítja, és - a befizetési határidő előtt 10 munkanappal - az Előfizető részére megküldi.

A számla rendezése pénzügyintézetten keresztül, átutalással vagy készpénzcsekkkel történhet.

A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett határidő szerint kell történnjen.

A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 15 naptári nap.

Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, a Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni a jogszabályokban meghatározott mértékben.

Ha az Előfizető az általa megadott címre minden hónap végéig nem kap számlát, úgy azt haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató téves túlszámlázása esetén a díjtöbbletet visszafizeti az Előfizetőnek a törvényben rögzített kamatszámítást alkalmazva.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 2003. évi C. tv. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető

számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

5.4.6. Anyagi felelősség:

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

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

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a 16/2003 (XII.27.) IHM.rendelet 12. §-ában meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni az ott meghatározott módon.

5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára

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

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

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

6. A szerződő felek felelőssége

6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

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

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

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

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

6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

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

6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

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

6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

6.2.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés

A Szolgáltató köteles a szerződéskötés időpontjára vonatkozó nyilatkozattétel, vagy a szerződési ajánlat elfogadására nyitva álló határidő túllépése, továbbá a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének elmulasztása esetében kötbért fizetni. A kötbér mértéke naponta a havi előfizetési díj egyharmada.

Az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése (bekapcsolás késedelme) esetében a kötbér mértéke naponta a havi előfizetési díj egyharmada.

Kötbérfizetési kötelezettségek alól a Szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn. Ld. még a 6.3. pontot.

A szolgáltatás teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont

működési rendellenesség következtében korlátozottan használható (ld.: 8.1.1. pont), vagy

igénybe vehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen

A Szolgáltató nem felelős a fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az Előfizető érdekkörébe tartozónak minősül az az Előfizető és tulajdonostársai közös tulajdonában álló a ház közös tulajdonában álló ház belső hálózatának minden eleme, alkatrésze és tartozéka. A Szolgáltató felelőssége ugyancsak nem terjed ki a szolgáltatás-hozzáférési pontig biztosított távbeszélő szolgáltatásra.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget a Szolgáltatónál igénybe vehető hibabejelentő szolgáltatásánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést (ld.: 5.4.2. pont).

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Ha a bejelentés arra vonatkozik, hogy az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, akkor a Szolgáltató a hibát a bejelentést követő három napon belül kivizsgálja. A vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy

a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont igénybe vehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen;

az értesítésben felsorolt hibák kijavítását megkezdte;

a hiba kijavítását - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig - nem tudja vállalni;

a hiba kijavítását a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja.

A Szolgáltató a fenti vállalásokban foglalt határidők túllépése esetén a késedelemért az Előfizető részére kötbért fizet.

Ha az Előfizető az átviteli hálózat működésképtelensége miatti hibákért kötbérigényt jelent be, a Szolgáltató ezt köteles részére megfizetni.

A Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető számláján jóváírja, és erről havonta részletes elszámolást küld.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása helyes volt.

Az Előfizető a hatóság megállapítása alapján jogosult a Szolgáltatótól, a bejelentéstől számított napokra járó kötbért és/vagy díjcsökkentést követelni.

A kötbér akkor is jár az Előfizetőnek, ha kára nem merült fel.

6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Novotron Informatikai Zrt. minőségirányítási rendszere szerinti eljárás rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

6.3. Vis major

Vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható (Ptk. 339. §).

Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik (Ptk. 345. §).

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen végtelen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7. Díjszabás

7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

7.1.1. Havi díjak

Havi előfizetési díj: a forgalomtól nem függő díj, melyet az előfizetői szerződés alapján tárgyhónapban havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételeért, és az Internet-hálózat üzemeltetéséért, felügyeletéért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításért.

A díjak megfizetésének módja, ideje:

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlát a Szolgáltató minden hónap 10. napjáig kiállítja és - a befizetési határidő előtt 10 munkanappal - az Előfizető részére megküldi.

A számla rendezése pénzügyintézeteken keresztül, vagy készpénzcsekkkel történik.

A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett határidő szerint kell, hogy történjen.

A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 15 naptári nap.

Pénzügyintézeteken keresztüli fizetés történhet:

az Előfizető részéről átutalással,

felhatalmazás alapján, azonnali beszedési megbízással,

az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról.

7.1.2. Forgalmi díjak

A Novotron Informatikai Zrt. Internet-hálózati szolgáltatásainak egy része forgalomfüggő szolgáltatás

is lehet. A forgalmi díjat a Novotron a tárgyhót követő hónapban szerepelteti a számlán. A forgalmi díjak mértékét szolgáltatásonként a Díjszabás tartalmazza.

7.2. Egyszeri díjak mértéke

7.2.1. Bekapcsolási díj

A Szolgáltató határozott idejű szerződést csak eseti jelleggel köt, ez esetben bekapcsolási díjra nem tart igényt. A létesítés költségeiben a felek megállapodnak

A Szolgáltató jellemzően határozatlan idejű szerződést köt. Az utóbbi esetre irányadó bekapcsolási díj információkat a díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatás Előfizető által kért szüneteltetése után Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámítani. A díj mértéke a szolgáltatástól függően a bekapcsolási díjjal megegyezik. Szolgáltató ugyancsak jogosult tartalékolási díj felszámolására, 25% havi díj értékben.

7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja havi 1 alkalommal, de a további adatmódosítás díja alkalmanként a díjszabás szerinti, és a soron következő számlában szerepeltetésre kerül.

7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató internet szolgáltatása keretén belül az egyszeri díjakra a mindenkor érvényes díjszabás szerint kedvezményt adhat.

7.3. Hozzáférési díjak mértéke

7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)

A díjazással kapcsolatos táblázatokat a melléklet tartalmazza.

7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Amennyiben a Novotron Zrt. szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A Novotron Informatikai Zrt. az internet szolgáltatási kapacitására vonatkozó kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási díjszabásnak megfelelően adhat.

7.4. Jeltovábbítási díjak

7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

A Novotron Informatikai Zrt. az internet szolgáltatási díjakat a mindenkor érvényes szolgáltatási

díjszabásnak, illetve egyedi szerződéseknek megfelelően alkalmaz.

7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai

Amennyiben a Novotron Informatikai Zrt. szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, akkor a jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjat a mindenkor érvényes díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

A Novotron Informatikai Zrt. - internet szolgáltatási készletére - volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási díjszabásnak megfelelően biztosít.

7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

7.5.1. Díjfizetési időpontok

A Szolgáltató havonta számlát állít ki. Az létesítési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, a forgalmi díjak pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A számlát a Szolgáltató minden hónap 10. napjáig kiállítja, és - a befizetési határidő előtt 10 munkanappal - az Előfizető részére megküldi.

Egyedi szerződések esetén az itt leírt rendelkezésektől el lehet térni.

A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve.

7.5.2. Eljárás késedelem esetén

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie. A késedelmi kamat havi összege a fennálló tartozás után a jogszabályokban meghatározott éves késedelmi kamatlábbal kiszámított összeg.

7.5.3. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát

Ha az Előfizető nem kap számlát az esedékes időben, ennek tényét az ügyfélszolgálaton a tárgyhónapot követő hó 15. napjáig be kell jelentenie.

7.5.4. A díj visszatérítése

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszafizeti, vagy kívánság szerint jóváírja:

a tévesen felszámított és beszédett díjat,

a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett havi díjat, illetve annak meghatározott hányadát.

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

A szolgáltató saját hibájából tévesen felszámított és beszedett díjakra alkalmazott kamat a jogszabályok szerinti késedelmi kamattal egyező.

8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

8.1. Követelmények

A Általános Szerződési Feltételek ismertetése, közzététele

Jelen Általános Szerződési Feltételek a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja a Általános Szerződési Feltételek leglényegesebb rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

A Szolgáltató vállalásai:

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóvá hagyott berendezésekkel nyújtja. A típusjóvá hagyott berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

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

8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton, a szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás használhatóságát, rendelkezésre állását és alapvető minőségi jellemzőit a Novotron Informatikai Zrt. hálózatára és az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg.

A hálózat rendelkezésre állása:

A szolgáltatás az év 365 napján, 24 órában üzemel. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten általában 95%, amely egyéb adatátviteli szolgáltatás (bérelt vonali szolgáltatás) esetén az előfizetővel kötött egyedi szerződés szerint alakulhat.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé:

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összfelhasználói sávszélesség hányadosa a szolgáltatás fajtájától függően 0,1 és 0,3 értékek között marad. A Novotron Informatikai Zrt. a gerinchálózaton általában redundáns hálózatot üzemeltet a nagyobb biztonság érdekében.

A szolgáltatásban résztvevő eszközök:

A szolgáltatást végző berendezések (routerek, szerverek stb.) és a rajtuk futó szoftverek korszerűek. A berendezések biztonságos működtetését szünetmentes tápegységek és egy nagyobb áramkimaradást is kivédő generátor biztosítja.

8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmenassége

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

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

Szolgáltató a szolgáltatásban felmerülő esetleges hibákat a bejelentéstől számított 3 (munka)napon belül elhárítja, illetve azok elhárítását 4 órán belül megkezdi..

8.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

8.1.4. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik (ld.: 1.2., 5.4.2. pontok).

Az ügyfelek írásos bejelentésüket leadhatják:

személyesen,

postázva,

telefax üzenet formájában,

elektronikus levél formájában.

Személyes illetve telefonos bejelentésre az Ügyfélszolgálat lehetőség szerint azonnal, de az írásos bejelentéshez hasonlóan legkésőbb 3 (munka) napon belül válaszol.

8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

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

a szerződésre, jogszabályokra, illetve a Általános Szerződési Feltételekre való hivatkozással

a hiba reprodukálásával.

a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltatónak biztosított ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével (ld.: 5.3.3. pont)

mindkét fél által elismert/megbízott hiteles szakértők vizsgálati eredményeinek bemutatásával

8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

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

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőségfelügyeleti kérdésekben és a Általános Szerződési Feltételek betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, a Hírközlési Jogok Biztosához és a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

Budapest, 2009. május 11-én.

Novotron Informatikai Zrt.

Novotron Informatikai Zrt.

Melléklet

Minőségi mutatók minimál és célértékei

| <i>Megnevezés</i> | <i>Meghatározás</i> | <i>Mérési módszer</i> | <i>Minimál érték</i> | <i>Célérték</i> | <i>ÁSzF pontjai</i> |
|--------------------------------------|---|--|----------------------|-----------------|---------------------|
| Új hozzáférés létesítési idő | A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ban teljesített határideje | A mutató az érvényes megrendelés időpontja, az aláírt szerződés és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja. | ≤30 nap | ≤30nap | 4.1.1. 4.1.2. |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80 %-ban teljesített határideje | A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja. | 3 nap | 3 nap | 5.4.3. |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya | A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat műszaki | ≥95 % | ≥95 % | 8.1.1. |

| | | | | | |
|---|--|--|----------------------|-----------------|---------------------|
| | | felügyeleti rendszer szolgáltatója. | | | |
| A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | Az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető | A mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a műszaki felügyeleti rendszer szolgáltatója. | ≤20 óra /év | ≤20 óra /év | 4.2.2. 5.2.3. |
| Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | Az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető | A mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat a műszaki felügyeleti rendszer szolgáltatója. | ≤96 óra /év | ≤96 óra /év | 4.2.2. 5.2.3. |
| Megnevezés | Meghatározás | Mérési módszer | Minimál érték | Célérték | ÁSzF pontjai |

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|-----|------|------|
| Garantált le- és feltöltési sebesség | Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 80 %-ában garantált | A mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat műszaki felügyeleti rendszer szolgáltatja. | | | 3.1. |
| Garantált letöltési sebesség | | | | | |
| 384 Kbit/s | | | 80% | 100% | |
| 512 Kbit/s | | | 80% | 100% | |
| 768 Kbit/s | | | 80% | 100% | |
| 2 Mbit/s | | | 80% | 100% | |
| 10 Mbit/s | | | 80% | 100% | |
| 100 Mbit/s | | | 80% | 100% | |
| Garantált feltöltési sebesség | | | | | |
| 64 Kbit/s | | | 80% | 100% | |
| 128 Kbit/s | | | 80% | 100% | |
| 2 Mbit/s | | | 80% | 100% | |
| 10 Mbit/s | | | 80% | 100% | |
| 100 Mbit/s | | | 80% | 100% | |