

COR@NET Távközlési Zrt.
VÁLLALKOZÁSI FELTÉTELEI
ADATHÁLÓZATI (Internet)
SZOLGÁLTATÁSRA



2009. július 1.

TARTALOMJEGYZÉK:

1. A Szolgáltató adatai.....	5
1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe	5
1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje	5
1.3. Ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása:.....	5
2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya	5
2.1. A Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	5
2.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya.....	6
2.3. Közzététel.....	6
3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása	6
3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	6
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja.....	6
3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	7
3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	8
3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai	8
3.6. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja	8
4. Az előfizetői szerződés.....	9
4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai	9
4.1.1. Szerződéskötés.....	9
4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	10
4.1.3. A szerződés időbeli hatálya.....	10
4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása	11
4.2.1. Alkalmi szolgáltatás.....	11
4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	11
4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése	11
4.3. Az előfizetői igények kezelése.....	11
4.3.1. Nyilvántartás és értesítés.....	11
4.3.2. Változás az igénylő adataiban.....	12
4.4. Az előfizetői szerződés módosítása	12
4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása	13
4.4.2. Számlázási cím módosítása	13
4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	13
4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése	13
4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	13
4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	13
4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése.....	14

4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése	15
4.5.5. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....	15
5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei	15
5.1. Az előfizető jogai:	15
5.1.1. 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:	15
5.1.2. Adatkezelés, adatvédelem	16
5.1.3. Betekintési jog.....	16
5.1.4. A használat átengedése más részére	16
5.1.5. A szolgáltatás szünetelésének kérése	17
5.1.6. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	17
5.2. A Szolgáltató jogai	17
5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása	17
5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése	17
5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése	17
5.2.4. A szolgáltatás korlátozása:	17
5.2.5. Tömeges levélküldés elleni védelem az Szolgáltató részéről	18
5.3. Az Előfizető kötelezettségei	18
5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása	18
5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	18
5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele.....	19
5.3.4. Díjfizetés.....	19
5.4. A Szolgáltató kötelezettségei	20
5.4.1. Távközlési titoktartás	20
5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje.....	20
5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén	22
5.4.5. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje.....	22
5.4.6. Anyagi felelősség:.....	22
5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára	23
6. A szerződő felek felelőssége	23
6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése	23
6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei	23
6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése	23
6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés	23
6.2.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés	23
6.2.2. A díjszámlálás integritása	24
6.3. Vis major	25
7. Díjszabás	25
7.1. A díjazás és számlázás alapelvei.....	25

7.1.1. Havi díjak.....	25
7.1.2. Forgalmi díjak.....	25
7.2. Egyszeri díjak mértéke	25
7.2.1. Bekapcsolási díj	25
7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak.....	26
7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban	26
7.3. Hozzáférési díjak mértéke.....	26
7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj).....	26
7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	26
7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban	26
7.4. Jeltovábbítási díjak.....	26
7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai	26
7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai.....	26
7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban	26
7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	26
7.5.1. Díjfizetési időpontok	26
7.5.2. Eljárás késedelem esetén.....	27
7.5.3. Eljárás, ha az Előfizető nem kap számlát	27
7.5.4. A díj visszatérítése.....	27
8. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából	27
8.1. Követelmények.....	27
8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton.....	27
8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége.....	28
8.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma	28
8.1.4. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje	28
8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről.....	28
8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat	29
DÍJSZABÁS.....	30
SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK.....	32
WLAN elérhetőség saját illetve bérelt optikai hálózatra telepített Access Point-on:	32
HotSpot elérhetőség:	32
Bérelt vonali szolgáltatás saját illetve bérelt optikai hálózaton:	32
Honlap:www.coranet.hu e-mail:hotspot@coranet.hu	33
Cor@Net Távközlési Zrt. Előfizetői Szerződés	33
Minőségi mutatók:	35
Etikai Kódex.....	38
1. Az előfizető személyes adatai	38
2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....	38

Cor@Net Távközlési Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELE

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

A Szolgáltató cégneve:	Cor@Net Távközlési Zrt.
A Szolgáltató rövidített cégneve:	Cor@Net Zrt.
A Szolgáltató székhelye:	1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
A Szolgáltató levélcíme:	1775 Budapest, Pf.: 11.

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

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

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

A hibabejelentő telefonszáma: 06-1 487-9999; 06-40 918-023 (helyi tarifa)

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

1.3 Ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása:

Hétfő: 08:00 – 20:00

Kedd - Péntek: 08:00 – 16:00

Az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartásán kívüli időszakokban a Szolgáltató üzenetrögzítő segítségével biztosít hibabejelentő szolgálatot. A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 óras technikai felügyeleti rendszert működtet.

2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

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

Az Általános Szerződési Feltételek a Cor@Net Távközlési 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 Cor@Net Távközlési Zrt. a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Cor@Net Távközlési 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. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

A Általános Szerződési Feltételek határozatlan időre szólnak.

A Általános Szerződési Feltételek a Magyar Köztársaság területére, a Cor@Net Távközlési Zrt. szolgáltatásainak vételkörzetére és tevékenységekre hatályosak.

2.3. Közzététel

A Általános Szerződési Feltételek, a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a szolgáltatás megkezdésének napjától a Cor@Net Távközlési Zrt. telephelyén (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 azzal kapcsolatban kifogást nem emelt.

3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása

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

A szolgáltató előfizetői számára modemen illetve menedzselte bérelt vonalon keresztül teljes körű Internet elérést nyújt, lehetővé téve a WWW, FTP, NEWS, E-MAIL stb. használatát.

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

Az alap- és értéknövelt szolgáltatásokat tipikus felhasználói csoportok szerint állítottuk össze és kódokkal láttuk el.

HotSpot szolgáltatás: A Cor@Net Zrt. WLAN (vezeték nélküli helyi hálózat) szolgáltatása lehetővé teszi a vezeték nélküli (Wi-Fi) adapterrel rendelkező eszközök használói számára a vezeték nélküli Internet hozzáférést. Ez a szolgáltatás alapszolgáltatás, semmilyen értéknövelt elemet (e-mail, web tárhely) nem tartalmaz.

A szolgáltatás SZJ besorolása:

64.20.18.0. Internet hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

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. 27.) IHM rendelete).

Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén, illetve a HotSpot szolgáltatás esetén ráutaló magatartással is létrejön az előfizetői szerződés a hívást kezdeményező előfizető és a hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló szolgáltató között.

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 (kivéve HotSpot szolgáltatás esetén).

- 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 ÁSZF kivonatát.

A hálózati kapcsolatra vonatkozó jogosultságot telefonos hozzáférés esetén a telefonszám és az utolsó időszak díjszámla, kábeles hozzáférés esetén a kábeltelevíziós előfizetői szerződés bemutatásával lehetséges valószínűsíteni.

A HotSpot szolgáltatás igénybevételének rendje:

A HotSpot szolgáltatás esetén a szolgáltatás nyújtása előtt felhasználói azonosításra kerül sor, ezt követően vehető igénybe a vezeték nélküli szélessávú Internet szolgáltatás. A felhasználói azonosítás és a hozzáférési jog biztosítása a felhasználó által megadott, legfőljebb 8 karakterből álló felhasználónév és legfőljebb 8 karakterből álló jelszó alapján történik.

A szolgáltatás igénybevétele előtt webes felületen kell bejelentkezni.

A felhasználó megfelelően telepített WLAN kártyával rendelkező számítógépén elindít egy Internet böngésző honlapot és az első URL begépelést követően a szolgáltatás átirányítja az azonosítást végző Internetes oldalunkra. Az érvényes felhasználói név és jelszó megadása után az Internetes hozzáférés biztosított a felhasználó részére.

A felhasználónév és jelszó megadása után a felhasználó három naptári napon keresztül – ellenérték fizetési kötelezettség nélkül – használhatja a felhasználónév és jelszó alapján biztosított hozzáférést. A harmadik napon a felhasználónév és jelszó megadása mellett a Szolgáltató a hozzáférést akkor biztosítja, ha felhasználó előfizetői szerződést köt. Az előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettekben túlmenően a jelen HotSpot szolgáltatásra létrejöhet akként is, hogy amikor a felhasználó az első regisztrációt követő három naptári nap eltelté utáni első hozzáférési próbálkozása esetén a felhasználói számítógépes felületen megjelenő figyelmeztetés után az egyedi előfizetői szerződést lehívja, azon adatait megadja és az egyedi előfizetői szerződésre elektronikus úton elfogadó nyilatkozatot tesz. Ilyen esetben a szolgáltató biztosítja, hogy az egyedi előfizetői szerződés elfogadására irányuló elektronikus úton megtehető nyilatkozatot megelőzően a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit a felhasználó szükségképpen megismerje oly módon, hogy az előfizetői szerződés elfogadására vonatkozó elfogadó nyilatkozat megtétele előfeltételeként a felhasználónak meg kelljen nyitnia a szolgáltató általános szerződési feltételeit tartalmazó fájlt.

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

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat, avagy a HotSpot szolgáltatás esetén vezeték nélküli elérés létesíthető a Cor@Net Távközlési 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.

A HotSpot szolgáltatásnál a szolgáltatást igénybe vevők adapterei a felhasználó vagy az előfizető tulajdonában vannak, azok működőképességére, rendelkezésre állására, műszaki paramétereire a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A HotSpot szolgáltatás igénybevételére irányuló egyedi előfizetői szerződés elfogadására irányuló nyilatkozat megtételével az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevétele során a szolgáltató a

- jelbiztonságot,
- a hozzáférés sávszélességét
- az előfizetői végberendezés és a szolgáltató hálózata közötti összeköttetés minőségi jellemzőinek állandóságát
- nem szavatolja.
- A szolgáltató a szolgáltatása iránti felelősséget annyiban korlátozza, hogy a szolgáltatás
- a vételkörzetben bárhol, bármikor
- az előfizető akaratán kívüli megszakítás nélkül
- igénybe vehető. A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatás vételkörzeteit az ÁSZF melléklete tartalmazza.

3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Cor@Net Távközlési Zrt. egyéb közcélú Szolgáltatók távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

A szolgáltatások 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 igénybevételük módja

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

A [3.1.-ben](#) vázolt szolgáltatások tetszőleges kombinációja és egyedi igények szerinti kiegészítése külön szerződés keretében biztosítható.

4. Az előfizetői szerződés

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére 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, ill. 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, számítógépen való megjelenítésével megtett ajánlatra elektronikus levélben, vagy elektronikus elfogadó nyilatkozattal kifejezett elfogadó nyilatkozatot tesz.

Az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei az alábbiak (2003. évi C. tv. 16/2003 (XII.27..) Korm. rendelet):

- egyéni Előfizető esetében:
- név,
- lakóhely vagy tartózkodási hely,
- az Előfizető születési éve, és helye
- számlázási cím (ha az nem azonos a lakóhellyel)

üzleti/intézményi Előfizető esetében:

- cégszerű megnevezés,
- székhely (telephely),

- adószám;

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 döntése az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához való hozzájárulásáról;
- 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 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 két évre szól. Amennyiben az előfizető a Szerződés lejárta előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés automatikusan határozatlan idejűre változik. 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

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. 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. 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.

Cor@Net Távközlési 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 ügyintézést a Cor@Net Távközlési Zrt. informatikai osztálya végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban (ld.: 1.2. pont).

Az osztály 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 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 adatait (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 8 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 Cor@Net Távközlési Zrt. 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.28) IHM r.) 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 szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

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 díjtartozásösszegszerűségét 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.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fenti pontban foglaltakról

Az Előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti Előfizetőt a jogviszonyból eredő a felmondást megelőzően esedékessé vált, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A szerződés megszűnése esetén Előfizető – illetőleg az a személy aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő Szolgáltató tulajdonát képező tárgyakat köteles haladéktalanul kiadni. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az Előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

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:

- 1) Közös megegyezéssel
- 2) A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- 3) A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- 4) Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- 5) 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. 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:

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.

Ha a szolgáltató a hozzáférési pont létesítésével késedelembe esik a késedelem idejére naponta a megállapodott rácsatlakozási díj 1/30-adát köteles kötbérként az előfizetőnek megfizetni.

Az áthelyezés esetén irányadó határidők 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 jóváírnia az adott szolgáltatónak.

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

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

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.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az

Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. 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 szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételevel rendezik. A panasz elbírálásáról Szolgáltató 30 napon belül dönt és további 15 napon belül írásban értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető a panaszt 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 határidejével meghosszabbodik. A panaszok elbírálására egyebekben az ügyfélszolgálattal kapcsolatos szabályokat kell alkalmazni. A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

5.1.2. 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.

5.1.3. Betekintési jog

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

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

5.1.6. 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 kérelmére betekinthez.

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézészt a Cor@Net Távközlési Zrt. értékesítési osztálya végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységével összhangban.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

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

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybevételehez 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 igénybevételehez 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 szerződés 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.

5.2.5. Tömeges levélküldés elleni védelem az Szolgáltató részéről

5.2.5.1

A Szolgáltató a tömeges levélküldés megakadályozásának érdekében az Előfizető részére nyújtott internet szolgáltatásból alapértelmezésként kiszűri (tiltja) a TCP 25-ös (SMTP) porton történő forgalmat.

Az Előfizető díjmentesen írásban kérheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a fenti korlátozás feloldását.

Az SMTP szolgáltatás engedélyezésének a Szolgáltató 72 órán belül eleget tesz.

A fenti szolgáltatás engedélyezését követően a Szolgáltató a kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével továbbra is megtagadhatja vagy korlátozhatja az Előfizető előzetes tájékoztatása nélkül is.

Tömeges levélküldésnek minősülnek:

- I. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják,
- II. olyan e-mail-ek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To,Cc,Bcc)
- III. ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward)
- IV. olyan e-mail-ek, amelyek nagyméretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre

5.2.5.2

A Szolgáltató az Előfizető részére biztosítja, hogy a Szolgáltató mail szerverét (mail.coranet.hu) az Előfizető külön írásbeli kérése nélkül a TCP 25-ös (SMTP) porton korlátozás nélkül elérje.

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 Cor@Net Távközlési Zrt. hálózatához csatlakoztatható minden olyan távközlő-végberendezés, (számítógép, modem, router stb.) amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Hírközlési Főfelügyelet 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 előírászerűen használni.

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

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

Az egyes Internet szolgáltatások vételéhez Szolgáltató készülékenkénti használati díj, valamint készülékenkénti biztosíték ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsáthatja a Szolgáltató által meghatározott berendezést (routert). A készülékért a díjszabás szerinti külön használati díjat kell fizetni. Előfizető a berendezés meglétéért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) beszerzési árával azonos pénzügyben meghatározott.

Előfizető a Szolgáltató tulajdonában lévő, kihelyezett berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén köteles a díjszabásban meghatározott összeget Szolgáltatónak a szolgáltató felhívására, a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül 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 Etikett 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 (Tt. 26. §).

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 megghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési 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, 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
- Az átviteli hálózat üzemeltetése, karbantartása, felügyelete,
- Az átviteli hálózatban keletkezett, az adatok átvitelét akadályozó hiba 4 órán belüli javítása, és egyéb hibák (jelbiztonsági hibák javítása, zavarelhárítás) elhárítása.
- 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 nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és 30 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Cor@Net Távközlési 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.

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

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról az ingatlanba való bejutás szükségessége esetén értesíti az Előfizetőt.

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.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára:

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

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről az átviteli hálózat működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy működés képtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen.

Az átvitt hírközlési jel szabványosságának megtartásáért Szolgáltató a rendelkezése alá tartozó átviteli úton által elhelyezett és használatában álló berendezések tekintetében teljes helytállást vállal.

A Szolgáltató köteles munkanapokon a hibát késedelem nélkül, munkaszüneti napon bekövetkezett hibát pedig a soron következő munkanapon kivizsgálni. A vizsgálat alapján a Szolgáltató késedelem nélkül, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte, a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

Ha a hiba nem esik a fenti a) b) pontok hatálya alá és a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett a hiba jellegétől függően legalább 4 órán, de legfeljebb 10 naptári napon belül a hibát kijavítani.

E szakasz alkalmazásában késedelemnek csak a Szolgáltatónak felróható késedelem minősül.

Ha a Szolgáltató a hibaelhárítási határidőket túllépi, a késedelemért köteles kötbért fizetni. Ha az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Felügyeletről 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 Cor@Net Távközlési Zrt. és egyéb közcélú Szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Cor@Net Távközlési Zrt. ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

5.4.5. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A Cor@Net Távközlési 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 pénzügyintézeteken 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 vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. 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 felrúthatósága 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 tulajdonosai 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 vizsgálja. 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 Cor@Net Távközlési Zrt. minőségbiztosítási 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 sürgősségi helyzet, 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 hibaelhárításáért.

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 történnjen.

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 Cor@Net Távközlési Zrt. Internet-hálózati szolgáltatásainak egy része forgalomfüggő szolgáltatás. A forgalmi díjat a Cor@Net Távközlési Zrt. 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.

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 Cor@Net Távközlési Zrt. szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A Cor@Net Távközlési Zrt. az Internet szolgáltatási kapacitására vonatkozó kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási díjszabásnak megfelelően.

7.4. Jeltovábbítási díjak

7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

A Cor@Net Távközlési 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 Cor@Net Távközlési 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 Cor@Net Távközlési Zrt. - Internet szolgáltatási készletére - volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási díjszabásnak megfelelően.

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 beszedett 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 megfelelősége az Előfizető szempontjából

8.1. Követelmények

Az 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 használhatóságát és alapvető minőségi jellemzőit a Cor@Net Távközlési Zrt. hálózatára és az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg.

A hálózat rendelkezésre állása:

A szolgáltatás az év minden napján, 24 órában üzemel.

Éves rendelkezésre állás:

HomeLan szolgáltatás esetén: 99,5%

WLAN, HotSpot szolgáltatás esetén: 95%

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 Cor@Net Távközlési Zrt. 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 zavarmentessége

Szolgáltató a szolgáltatást a szerződés megkötésétől számított 15 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.

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 rendezik.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség felügyeleti 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.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Díjszabás
2. számú melléklet: Vételkörzetek
3. számú melléklet: Előfizetői szerződés
4. számú melléklet: Minőségi mutatók
5. számú melléklet: Etikai Kódex

DÍJSZABÁS

Szolgáltatás kódja	Megnevezése / Sávszélesség		Havi díj nettó	ÁFA 25 %	Havi díj bruttó
HP	Hotspot szolgáltatás		2500	625	3125
WH	WLAN Internet hűségnyilatkozat nélkül		4000	1000	5000
W1	WLAN Internet 2 éves hűségnyilatkozattal		3000	750	3750
HomeLAN					
H 1. csomag	256kbit/s hűségnyilatkozat nélkül		2500	625	3125
	256kbit/s 1 éves hűségnyilatkozattal		2500	625	3125
	256kbit/s 2 éves hűségnyilatkozattal		2500	625	3125
H 2. csomag	512kbit/s hűségnyilatkozat nélkül		3200	800	4000
	512kbit/s 1 éves hűségnyilatkozattal		3200	800	4000
	512kbit/s 2 éves hűségnyilatkozattal		3200	800	4000
H 3. csomag	1M hűségnyilatkozat nélkül		4600	1150	5750
	1M 1 éves hűségnyilatkozattal		4600	1150	5750
	1M 2 éves hűségnyilatkozattal		4600	1150	5750
H 4. csomag	1,5M hűségnyilatkozat nélkül		6000	1500	7500
	1,5M 1 éves hűségnyilatkozattal		6000	1500	7500
	1,5M 2 éves hűségnyilatkozattal		6000	1500	7500
H 5. csomag	2M hűségnyilatkozat nélkül		7400	1850	9250
	2M 1 éves hűségnyilatkozattal		7400	1850	9250
	2M 2 éves hűségnyilatkozattal		7400	1850	9250
H 6. csomag	3M hűségnyilatkozat nélkül		10200	2550	12750
	3M 1 éves hűségnyilatkozattal		10200	2550	12750
	3M 2 éves hűségnyilatkozattal		10200	2550	12750
H 7. csomag	4M hűségnyilatkozat nélkül		13000	3250	16250
	4M 1 éves hűségnyilatkozattal		13000	3250	16250
	4M 2 éves hűségnyilatkozattal		13000	3250	16250

H 8. csomag	6M hűségnyilatkozat nélkül		18600	4650	23250
	6M 1 éves hűségnyilatkozattal		18600	4650	23250
	6M 2 éves hűségnyilatkozattal		18600	4650	23250
H 9. csomag	8M hűségnyilatkozat nélkül		24200	6050	30250
	8M 1 éves hűségnyilatkozattal		24200	6050	30250
	8M 2 éves hűségnyilatkozattal		24200	6050	30250
RB	Router bérleti díj		2000	500	2500

A szolgáltatás tartalma:HotSpot szolgáltatás:

A szolgáltatás csak az elérés biztosítását tartalmazza.

HomeLAN szolgáltatás:

A 1 db dinamikus, publikus IP címet, 2 db e-mail címet, 10M tárhellyel címenként, név@mail.coranet.hu, 20MB web tárhelyet.
Éves rendelkezésre állás: 99,5%

Wlan szolgáltatás:

512/64 kbit/s elérés.
2 db e-mail cím, 10M tárhellyel címenként, név@mail.coranet.hu.
20MB web tárhely. Éves rendelkezésre állás: 95%.

Szolgáltatás eseti díjai:

	Nettó	ÁFA 25 %	Bruttó
Internet beállítási díj	2500	625	3125
Internet visszakapcsolási díj	2000	500	2500
Internet kiszállási díj	2800	700	3500
Router kártérítési díj	16000	4000	20000
Belépési díj hűségnyilatkozat nélkül	15000	3750	18750
Belépési díj 1 év hűségnyilatkozattal	7000	1750	8750
Belépési díj 2 év hűségnyilatkozattal	0	0	0

SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK

Társaságunk által nyújtott szolgáltatások jelenleg az alábbi területeken érhetőek el:

WLAN elérhetőség saját illetve bérelt optikai hálózatra telepített Access Point-on:

- Budapest
- Szigethalom

HotSpot elérhetőség:

- Budapest XII. kerület Stromfeld Aurél út 9. 500 méteres körzet
- Budapest XI. Kővirág sor 200 méteres körzet
- Karcag
- Püspökladány
- Debrecen
- Hajdúszoboszló
- Gyöngyös
- Salgótarján
- Szombathely
- Táp

Bérelt vonali szolgáltatás saját illetve bérelt optikai hálózaton:

- Budapest
- Pest megye

Az aktuális területi lefedettség társaságunk honlapján (www.coranet.hu) megtekinthető.

Honlap:www.coranet.hu

e-mail:hotspot@coranet.hu

Cor@Net Távközlési Zrt. Előfizetői Szerződés

Amely létrejött egyrészről Cor@Net Távközlési Zrt. (Székhely: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9., cégjegyzékszám:01-10-044493, adószám: 12564921-2-43) továbbiakban mint Szolgáltató,

másrészről a szolgáltatót igénybevevő fél:

Szerződés szám: _____

Név/Cégnév: _____
Születési név: _____
Születési hely, idő: _____
Lakcím/Székhely: _____
Számlázási cím: _____
Telefonszám: _____
E-mail cím: _____
Cégjegyzékszám:* _____
Számlavezető bank neve:* _____
Bankszámlaszáma:* _____
Kapcsolattartó neve:* _____
Szolgáltatás kódja: _____
Előfizetési díj: _____ Ft/hó
Fizetési mód: _____
Szolgáltatás kezdetének időpontja: _____

*Csak üzleti előfizetés esetén kell kitölteni.

Továbbiakban, mint Előfizető között az alábbiak szerint:

1. **Tárgyi hatály:** Jelen szerződés alapján Előfizető jogosult Szolgáltató fenti kóddal megjelölt Internet szolgáltatását igénybe venni. A szerződés jelen szerződés aláírásával, avagy elektronikus úton való elfogadó nyilatkozat megtételével lép hatályba. A szolgáltatás leírását és minőségi követelményeit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.
2. **Időbeli hatály:** Felek az Előfizetői Szerződést hűségnyilatkozat nélkül hűségnyilatkozattalhónapos időre kötik meg. A HotSpot szolgáltatást az Előfizető 3 naptári napig ingyenesen használhatja és ezen időtartam alatt az Előfizetői szerződés megkötésétől indokolás nélkül azonnali hatállyal elállhat.
3. **A díjfizetés módja:** Havonta fizetendő összeg a tárgyhóra esedékes havidíj, melyet Előfizető kiegyenlíthet postai utalványon illetve Szolgáltató kibocsátott számláján megjelölt számú bankszámlájára történő egyéni banki átutalással.
4. **Előfizető jogai és kötelezettségei:**
 - Szolgáltató az esedékes díjról minden hónapban számlát állít ki, melyet az Előfizető a számla kiállításától számított 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak kiegyenlíteni.
 - Reklamáció esetén Előfizető kizárólag a saját adatok vonatkozásában rendelkezik betekintési joggal.
 - Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokat módosítani. A módosítás díjköteles.

- Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, ez ellen írásban, vagy személyesen, a fizetési határidőn belül az ügyfélszolgálati irodánál számlareklamációval élhet.
- Előfizető a Szolgáltató díjmódosítása esetén jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ennek hiányában a díjváltozás felszólamlás rendelkezésre álló idő elmúltával elfogadottnak tekintendő, a díjváltozás hatályba lépésének napjától Előfizetőnek az új díjat kell fizetnie.
- Az Előfizető köteles az „Etikai Kódex” rendelkezéseit betartani.
- A szolgáltatást igénybe vevő adapterei az Előfizető tulajdonában vannak, azok működőképességére, rendelkezésre állására, műszaki paramétereire a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- Előfizető a szerződést 8 napos felmondási határidővel, írásban bármikor felmondhatja, továbbá jogosult 8 napos határidővel a szerződést felmondani, ha a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek módosítását nem fogadja el.

5. A Szolgáltató jogai és kötelezettsége:

- A Szolgáltató jelen szerződés alapján biztosítja Előfizetőnek részére a megrendelt szolgáltatást.
 - A Szolgáltatót a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli.
 - A Szolgáltató az Előfizető adatait nyilvántartja.
 - A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet, (munkaidőn kívül üzenetrögzítő) a valós hibát 3 napon belül elhárítja.
 - A Szolgáltató jogosult az Előfizető részére nyújtott szolgáltatást korlátozni, vagy a szerződést felmondani, amennyiben Előfizető a díjakat nem fizeti és felszólítás ellenére is tartozásban marad.
 - A Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért semmilyen felelősséget nem vállal.
 - A szolgáltatás módosításáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban (továbbá képűségben, ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetőtáblán) értesíteni a változás hatálybalépése előtt 30 nappal megelőzően.
 - Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának ideje: 60 nap.
6. A szolgáltatás alapszolgáltatás semmilyen értéknövelt elemet nem tartalmaz.
7. **Panaszok:** Az Előfizető a szolgáltatással összefüggő panaszával megkeresheti az ügyfélszolgálati irodát, ahol a panaszt 30 napon belül kivizsgálják és annak eredményéről írásban értesítik Előfizetőt, további panasz esetén fordulhat a Hírközlési Jogok Fogyasztói Képviseletéhez, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához illetve a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., a hatályos Ptk., ide vonatkozó jogszabályok (a 16/2003 (XII.27.) IHM.r.) és a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalánál nyilvántartott Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató köteles az ÁSZF-ben történő változásról 30 nappal a hatálybalépés előtt Előfizetőt írásban értesíteni. Amennyiben Előfizető a rendelkezésre álló felszólamlási időben nem jelez vissza és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy ezen ráutaló magatartás a megváltozott feltételek tudomásulvételét jelenti.

Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató személyes, illetve egyéb adataimat:

Tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint saját direkt marketing céljából harmadik személy részére átadja:

Elektronikus címtárban való megjelenítés céljából kezelje: igen nem

igen nem

Az adatkezeléshez való hozzájárulás önkéntes, az adatkezelés céljával és megvalósítási módjával kapcsolatos, az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben tájékozódni a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában nyílik lehetőség.

Budapest, 200___. _____

Előfizető

Szolgáltató

Minőségi mutatók:**Modemes Internet Szolgáltatás**

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje	a megrendelés és a megvalósulás között eltelt időtartam, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<30 nap	<15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	a hibafelvétel és az ismételt megfelelő minőségű szolgáltatás rendelkezésre állásáig eltelt idő, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<72 óra	<72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt idő, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	>95%	>95%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	a szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<1200 perc/év	<1200 perc/év
Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	az előfizetők legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<5760 perc/év	<5760 perc/év

Bérelt vonali Internet Szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje	a megrendelés és a megvalósulás között eltelt időtartam, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<30 nap	<15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	a hibafelvétel és az ismételt megfelelő minőségű szolgáltatás rendelkezésre állásáig eltelt idő, az ügyfényilvántartó rendszer adatai alapján	<72 óra	<24 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt idő, az ügyfényilvántartó	>95%	>95%

		rendszer adatai alapján		
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	a szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	<1200 perc/év	<720 perc/év
Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	az előfizetők legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	<5760 perc/év	<720 perc/év

HotSpot és WLAN Internet Szolgáltatás

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje	a megrendelés és a megvalósulás között eltelt időtartam, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	<30 nap	<15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	a hibafelvétel és az ismételt megfelelő minőségű szolgáltatás rendelkezésre állásáig eltelt idő, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	<72 óra	<24 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt idő, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	>99,5%	>95%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	a szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama, az ügyfélnyilvántartó rendszer adatai alapján	<240 perc/év	<240 perc/év
Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés	az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem vehető igénybe	az előfizetők legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama a nyilvántartó rendszer adatai alapján	<480 perc/év	<480 perc/év
Bithiba arány	a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest	Nem értelmezhető a technológia miatt, a bithiba arányt az NHHH útmutató alapján 0-nak kell tekinteni.		

<i>Megnevezés</i>	<i>Meghatározás</i>	<i>Mérési módszer</i>	<i>Minimálérték</i>	<i>Célérték</i>	<i>ÁSzFpontjai</i>
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%	

Etikai Kódex

1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán a védelemhez hozzájáruló információkat tesz közzé. A szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

2.1. E-MAIL

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett

- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

2.3. KÖZZÉTÉTEL

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Cor@Net Távközlési Zrt. előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Cor@Net Távközlési Zrt. előfizetőinek vagy magának a Cor@Net Távközlési Zrt. kárára történik, a Cor@Net Távközlési Zrt. értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.

Abban az esetben, ha a Cor@Net Távközlési Zrt. eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Cor@Net Zrt. üzleti érdekeit, a Cor@Net Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kiletére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

Budapest, 2009. június 11.

Cor@Net Távközlési Zrt.