

**NOVOTRON Informatikai Zrt.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
Internet HOZZÁFÉRÉSI
SZOLGÁLTATÁSOKRA**



2011. december 1.

Tartalomjegyzék:

1. A Szolgáltató adatai	3
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:	3
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:	4
4. Az előfizetői hozzáférési pontok létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke):.....	7
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:	7
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, a legrövidebb szerződési időszak:	7
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje:	8
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:	10
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:.....	11
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei:	12
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:.....	13
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):.....	15
13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:	15
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei:.....	16
15. Adatkezelés, adatbiztonság:	17
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje:	17
17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:	20
18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:.....	20
Felügyeleti Szervek:	20
19. Jogvita kezdeményezésére illetékes szervezetek:	20
20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	20
I/a. sz. melléklet	21
II. sz. melléklet	23
III. sz. melléklet	25
IV. sz. melléklet.....	30

NOVOTRON Informatikai Zrt.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

A Szolgáltató cégneve:	NOVOTRON Informatikai Zrt.
A Szolgáltató rövidített cégneve:	NOVOTRON Informatikai Zrt.
A Szolgáltató székhelye:	1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
A Szolgáltató levélcíme:	1775 Budapest, Pf.: 11.
Ügyfélszolgálat:	1124 Budapest, Stromfeld Aurél út. 9.
Telefon:	06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifával)
Nyitva tartás:	Hétfő: 8:00 – 20:00 Kedd – Péntek: 8:00 – 16:00
Telefon:	06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifával)
web oldal:	www.novotron.hu

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:

A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása:

Hírközlési hálózathoz való hozzáférési szolgáltatás Internet hozzáférési szolgáltatás biztosítása érdekében.

A szolgáltatás KSH besorolása:

TEÁOR 08 61.10. Vezetékes távközlés

2.1. A szolgáltatás meghatározása, termékek:

2.1.1. Szolgáltató kiépíti a szolgáltatás-hozzáférési pontokat és gondoskodik a szolgáltatás-hozzáférési pontokon a szabványos átviteli jelszint fenntartásáról, valamint a hírközlési szolgáltatások igénybe vételének szabványos műszaki feltételeiről.

2.1.2. Szolgáltató a hozzáférési ponton az arra vonatkozó előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt a Díjszabás szerinti sáv szélességek mellett, az ott meghatározott ellenértékért. A hozzáféréshez Szolgáltató Internet adatátviteli sáv szélességek igénybevételének lehetőségét biztosítja. Az Internet hozzáférési szolgáltatás legkisebb dedikált kapacitása 256/64 Kbs, a legmagasabb dedikált kapacitása 1Gbs/1Gbs.

2.1.3. A hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont:

2.1.3.1. A hálózat hozzáférési pont az a pont, ahol az Előfizető lakásán, házában belüli hálózat és a Szolgáltató közterületi hálózata kapcsolódik. A hálózat hozzáférési pont a legalább négy lakással rendelkező ingatlanok (társasházi, szövetkezeti lakások, apartmanházak stb. esetében) az Előfizető lakása és az épület közös, épületen belüli (lépcsőház) területei közötti határoló falát átlépő vezeték első megszakítása. Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontig a kábelezést – az Előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, kábelfüggesztéken történő elhelyezésével biztosítja.

2.1.3.2. A szolgáltatás hozzáférési pont, a Szolgáltató műsorjelei átadásának, a szolgáltatás teljesítésének fizikai helye a hálózat kapcsolódási pontot befogadó ingatlanban (lakásban, épületrészben) elhelyezett jelátalakító berendezés kimeneti csatlakozója (interfésze). Szolgáltató ezen a ponton szavatolja a jelminőséget és jelbiztonságot.

2.1.4. A létesítendő előfizetői szerződés feltétele a hírközlési hálózathoz való hálózat és- szolgáltatás-hozzáférési pontok kialakítása tárgyában tulajdonosi hozzájárulások létrejötte a Szolgáltató és Előfizető között. Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele továbbá – négy lakásosnál kisebb ingatlanok esetében – hogy az Előfizető a saját ingatlanának telekhatáron belüli kábeles házhálózata a Szolgáltató hálózatával való hálózat

hozzáférési pontot elérje, ily módon összeköthető legyen, vagy ennek hiányában a kapcsolódásra Szolgáltatóval megállapodást kössön.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

3.1. Előfizető az, akivel a Szolgáltató hálózat és- szolgáltatás-hozzáférési pontok létesítésére és folyamatos üzemeltetésére, valamint a szolgáltatás igénybevételére a jelen Általános szerződési feltételekben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai:

3.2.1. A hírközlési hálózathoz csatlakozó állandó hozzáférési pontok létesítését, a hozzáférési pontokon keresztül a szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató Előfizetői Szerződés keretében biztosítja.

3.2.2. Egy szolgáltatás-hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek hatálya alá tartozó előfizetői szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen általános szerződési feltételek alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy szolgáltatás-hozzáférési ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet, vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek, vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik. (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjasotthon, börtön, laktanya stb.) Az ilyen személyegyesülésekkel Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.

3.2.3. Közületi Előfizető: Közületi Előfizető a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, intézmény, stb. és erre irányuló nyilatkozata esetén a természetes személy is, ha ezek valamelyike egyébként nem minősül a fentiek szerint körülírt előfizetői csoportnak. A közületi előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek a közületekre meghatározott bekapcsolási díjat (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díját) és havi előfizetési díjat kell fizetnie.

3.2.4. Egyéni Előfizető: Az egyéni Előfizető a közületi előfizetői kategóriába nem sorolható természetes személy. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az egyéni Előfizetőkre megállapított bekapcsolási díjat (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díját) és havi előfizetési díjat kell fizetnie. Az egyéni, illetőleg közületi alanyiságról az Előfizető az előfizetői szerződésben nyilatkozik. A természetes személy előfizető az előfizetői szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybe vételét a közületekre irányadó szabályok szerint kívánja. E nyilatkozatát az Előfizető egy ízben - de az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban - módosíthatja.

3.3. Az előfizetői szerződés megkötése:

3.3.1. A Szolgáltató ajánlata: Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére információs csatornán, papíralapú, vagy elektronikus levélben, ügynöke, vagy más teljesítési segédje útján tesz ajánlatot. Ha Szolgáltató az ajánlatot nem írásos formában teszi, köteles legalább az ajánlattétel tényét és a megkeresett személy előfizetői szerződés megkötéséhez megkívánt adatait dokumentálni.

3.3.2. A Szolgáltató felé tett ajánlat: Szolgáltató felé bármely közületi, vagy egyéni előfizetői alanyisággal rendelkező személy tehet ajánlatot. Ez az ajánlat csak akkor hatályosul, ha azt írásos (levél, elektronikus levél, ügyfélszolgálaton írásban rögzített igénybejelentés) formában teszik.

3.3.3. Intézkedés az ajánlatok alapján: Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt jogosult megvizsgálni azt, hogy az ajánlattevő, vagy az ajánlattal megkeresett személy részére létesítendő hozzáférési pontokat befogadó helyiség felett az ajánlattevő (ajánlattal megkeresett személy) használati, rendelkezési, stb. joggal bír. Az ajánlat alapján Szolgáltató elvégzi az Előfizető azonosítását és az Előfizetőnek az előfizetői szerződéshez megkívánt adatainak felvételét. Ha cselekvőképtelen, vagy korlátozottan cselekvőképes személyt, illetőleg szervezetet törvényes képviselő képviseli Szolgáltató a törvényes képviselő azonosítását és adatainak felvételét is elvégzi. Ha az ajánlat a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza a szerződéskötés előtt az Előfizetővel felveszi a kapcsolatot és adategyeztetést folytat, szükség esetén az ajánlattal megkeresett személyt további adatközlésre, képviselési jogának, vagy a hozzáférési pontok feletti rendelkezési, használati jogának igazolására, illetőleg hírközlési úton való elérési adatainak közlésére hívhatja fel. Amennyiben Szolgáltató ilyen felhívást közöl, az előfizetői szerződés megkötését Szolgáltató mindaddig megtagadhatja, ameddig a kért igazolásokat nem bocsátják rendelkezésére. Az ajánlat alapján a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt az igényelt szolgáltatás igénybejelentésének elbírálásáról.

3.3.4. Szolgáltatót a jelen általános szerződési feltételeiben rögzített szolgáltatásokra, a jelen általános feltételekben nevesített kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli.

3.3.5. Szolgáltató az előfizetői szerződést elsődlegesen az Ügyfélszolgálaton az Előfizető személyes jelenlétében hozza létre. Ez alkalommal Szolgáltató átadja a jelen általános szerződési feltételek kivonatát az Előfizetőnek.

Amennyiben az Előfizető ügyfélszolgálaton való megjelenése nem lehetséges, vagy azt az Előfizető nem kívánja a szerződéskötés akként történik, hogy az ajánlat alapján elvégzett azonosítási eljárásban rendelkezésre álló adatok alapján Szolgáltató az Előfizetőt postai, vagy elektronikus levélben megkeresi oly módon, hogy Szolgáltató az előfizetői szerződést és a jelen általános szerződési feltételek kivonatát az Előfizető azonosításának befejezésétől számított 15 napon belül kiküldi. Az igénylő (ajánlattevő) a Szolgáltató által kiküldött szerződést 15 napon belül köteles visszaküldeni a 3.4.1.2-3. pont szerint. Ha az igénylő e 15 napon belül nem nyilatkozik, az ajánlat a nyilvántartásból törölhető. Nem minősül a szerződéses ajánlat elfogadásának az előfizetői nyilatkozat elmaradása.

3.4. Az előfizetői szerződés alakja és tartalma:

A szolgáltatás az Előfizető és a Szolgáltató között írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással nem jön létre. Ha valamely személy a Szolgáltató bármely szolgáltatását anélkül veszi igénybe, hogy erre érvényes és hatályos előfizetői szerződéssel rendelkezne, a kedvezményekkel nem csökkentett szolgáltatói díjakat Szolgáltató a Ptk. 361.§ szerint jogosult követelni, illetőleg az ilyen hozzáférést azonnali hatállyal megszüntetni.

3.4.1.1. Írásos szerződésnek minősül a felek által eredetben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú adathordozón kiadományozott előfizetői szerződés,

3.4.1.2. A Szolgáltató által aláírt és az Előfizetőnek elfaxolt előfizetői szerződés, ha az az Előfizető által aláírásra került és azt az Előfizető a Szolgáltatónak postai küldeményként, vagy faxon visszaküldte,

3.4.1.3. A Szolgáltató által elektronikus levélben kiküldött előfizetői szerződés, ha azt az Előfizető postai úton, vagy telefaxon aláírásával ellátva, illetőleg kifejezett elfogadó nyilatkozatával megerősítve elektronikus levélben visszaküldi. Szolgáltató nem vizsgálja az elektronikus levél illetőleg telefax feladóját, illetőleg az Előfizető nem hivatkozhat arra, hogy az elektronikus levélben, vagy telefaxon visszaküldött, elfogadó nyilatkozatot arra nem jogosult személy tette, ha a fax feladás telefonszáma, illetve az elektronikus postafiók cím azonos az Előfizető által közölt hírközlési elérési adattal.

3.4.1.4. Az egyedi előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által az előbbiek szerint aláírt, visszaigazolt, fenntartás és feltétel határozás nélküli írásos szerződési nyilatkozatot.

3.4.2. Az Előfizető jogosult az előfizetői szerződésben rögzített hozzáférési szolgáltatás folyamatos igénybevételére, kivéve, ha a jelen általános szerződési feltételek másként nem rendelkeznek (korlátozás, szünetelés).

3.4.3. A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételére írásban Egyedi előfizetői szerződést köt. (Az egyedi előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételek II.sz. mellékletei.)

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a következőket:

- a* az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b* az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c* természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, születési helye és ideje;
- d* nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- e* az Előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a 2003. évi C. törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f* a szerződés tartama;
- g* a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h* a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i* a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

- j* 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;
- k* 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;
- l* a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m* 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;
- n* az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét.
- o* az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- p* Az Előfizető által a szerződés aláírásakor vásárolt kiegészítő szolgáltatások megnevezése legalább a jelen általános szerződési feltételek mellékletére való utalással.

3.4.4. Az Előfizető, ha rendelkezik hatályos és érvényes előfizetői szerződéssel ennek tartama alatt bármikor írásban, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen való eljárásával írásban bejelentheti, hogy a Szolgáltató mely szolgáltatását kívánja igénybe venni, avagy megszüntetni, vagy más kiegészítő szolgáltatást kíván megrendelni. Ez az áttérés és/vagy további szolgáltatás megrendelése nem érintheti a nem nélkülözhető szolgáltatások igénybe vételét, illetve az ehhez nem nélkülözhető dolgok használatát. Az áttérési igényt – ha az megfelel a jelen általános szerződési feltételek rendelkezéseinek – szolgáltató 8 munkanapon belül írásban visszaigazolja és díj ellenében teljesíti. Az áttérés, illetve a további szolgáltatás megrendelése az előfizetői szerződés alakyszerű módosítását nem igényli. Az áttérés, további megrendelés írásos alakísága iránti követelményt a megrendelő irat, illetőleg írásos bejelentés és az írásos visszaigazolás formája, valamint a felek között az előfizetői szerződés létrejöttére a jelen általános szerződési feltételek 3.4.1. pontjában meghatározott valamely módon való közlése kielégíti. Vita esetén Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a szolgáltatás megrendelése milyen időbeli és tárgyi hatállyal jött létre.

3.4.5. Az igénybevétel műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai:

A szolgáltatás igénybe vehető a Szolgáltató által kiépített, illetve megvásárolt, vagy bérebevett, üzemeltetett hírközlési hálózaton az érintett földrajzi területen belül a nemzetközi műszaki ajánlásokban rögzített feltételek megléte esetén.

3.4.6. Az előfizetői szerződés létesítése iránti igénybejelentés (ajánlat) elutasítása, a szerződéskötés megtagadása:

A Előfizetői Szerződés megkötését Szolgáltató megtagadhatja, ha:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a szolgáltatás korábbi vagy más területen megvolt igénybevételéből eredő díjtartozása van,
- vagy a korábbi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából írásban mondta fel.
- Az adott földrajzi területen Szolgáltató nem rendelkezik hírközlési infrastruktúrával, és/vagy Szolgáltatási jogosultsággal
- Az Előfizető azonosításához szükséges adatokat az Előfizető felhívás ellenére sem szolgáltatja
- A hálózat- ill. szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséhez szükséges ingatlantulajdonosi hozzájárulás hiányzik.

3.4.7. Az előfizetői szerződés tartama alatt a már igénybe vett szolgáltatás mellé további szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igényének megtagadása.

Szolgáltató a szolgáltatási csomagok közötti áttérést, illetve további szolgáltatás megrendelésére irányuló megrendelést megtagadhatja, ha

- Az Előfizető legalább két időszakos előfizetői díj összegével tartozik
- Az Előfizetővel szemben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondásának joga megnyílt,

- Az Előfizető megrendelése tartalma ellentétes a jelen általános szerződési feltételek 2.1.3. pontjában foglaltakkal.

4. Az előfizetői hozzáférési pontok létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke):

4.1. Hálózat- és Szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése:

4.1.1. Az érvényesen és alakszerűen létrejött Előfizetői Szerződés alapján Szolgáltató maximum 30 napon belül, - a tulajdonában, üzemeltetésében levő hálózatához kapcsolódó állandó hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat az előfizetői szerződés rendelkezései által meghatározott terjedelemben a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

4.1.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

4.1.3. Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges jelátadási pont a hálózat hozzáférési pontot befogadó lakásban, építményben a Szolgáltató által elhelyezett jelátalakító és jelirányító berendezés kimenő pontja, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő egy végberendezés interfésze. A fenti jelátadási pont révén lehetővé válik a szolgáltatás igénybevétele.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:

Szolgáltató a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) minőség-megállapítással összefüggő, méréseket és ellenőrzéseket végez. A mérések és ellenőrzések érintik:

- a működési minőséget;
- az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban lévő szolgáltatás minőségét;
- a hibás teljesítés esetleges okait.

Ezen minőségi mutatók egy-egy körzetre vonatkoznak, meghatározott átlagértéket mutatnak. A - meghatározott minőségi mutatók egyes Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont szolgáltatásminőségének meghatározására vonatkoznak.

A szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes időtartama alatt.

A rendelkezésre állásnál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés,

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- ha az Előfizető a hibát nem jelentette be
- vis major miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt történt /különösen baleset, tüzeset, súlyos energia ellátás zavar, rongálás, lopás, adókimaradás /
- előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés

A minőségi követelmények teljesítését a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala jogosult értékelni és ellenőrizni.

A minőségi célértékek meghatározása és értelmezése a jelen ÁSZF IV. mellékletét képezi.

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, a legrövidebb szerződési időszak:

6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez igényelhető előfizetői adatok:

6.1.1. Egyéni előfizetői szerződés esetén az Előfizető:

- neve és leánykori neve
- állandó bejelentett lakcíme
- értesítési (számlázási) címe, ha az nem azonos az állandó lakcímével
- a hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési, használati jog minőségére vonatkozó nyilatkozat
- törvényes képviselője neve, lakcíme

6.1.2. Közületi Előfizető esetén az Előfizető:

- teljes neve, (cégneve)
- székhelye
- regisztrációs azonosító szám (cégjegyzékszám, vállalkozói igazolványszám)
- értesítési (számlázási) címe, ha az nem azonos a székhellyel
- a hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési, használati jog minőségére vonatkozó nyilatkozat
- telefonos, telefaxos és Internet elérési címek, számok
- nyilatkozattételre jogosult képviselője neve, lakcíme, hiteles aláírási címpéldánya

6.2. A szerződés időbeli hatálya: az előfizetői szerződés fő szabályként határozatlan időtartamra jöhet létre. Előfizető az előfizetői szerződésben, illetve a szolgáltatási csomagok közötti áttérés, további szolgáltatás, vagy kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén kötelezettséget vállalhat arra, hogy az előfizetői szerződést, avagy az adott szolgáltatási csomag, kiegészítő szolgáltatás vételét határozott időtartamra fenntartja. Az erre vonatkozó nyilatkozat megtétele esetén az Előfizetőt a határozott időtartam alatt a felmondás, az adott szolgáltatási csomagról való áttérés joga nem illeti meg. Az Előfizető ezen tartalmú kötelezettségvállalását Szolgáltató a esetileg meghatározott arányú kedvezményekkel ellentételezheti.

6.3. Közületi Előfizető esetében az egyedi előfizetői szerződés (II. sz. melléklet) rendelkezéseit kell alkalmazni a díjakra vonatkozóan díjtáblázatban alkalmazott eltérő díjtételekkel.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje:

7.1. Adatváltozás: Az Előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés megkötését 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. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő költségeket és károkat az Előfizetővel szemben Szolgáltató érvényesítheti.

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

7.3. Az előfizetői szerződés módosítása:

7.3.1. Az előfizetői szerződés módosításának minősül különösen, de nem kizárólag a(z)

- Előfizető személyében jogutódlás, öröklés miatt beállott változás
- a szolgáltató személyében jogutódlás miatt beállott változás
- hozzáférési pont áthelyezése a szolgáltatási területen belül
- a jelen általános szerződési feltételek módosulása
- olyan jogszabályváltozás, hatósági határozat, amely vagy a jelen általános szerződési feltételekre, vagy az egyedi előfizetői szerződésre kihat

- a szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltételeiben, minőségi célértékeiben bekövetkező lényeges változás
- programcsomag-összetétel változása

7.3.2. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának:

- Előfizető adataiban, vagy a szolgáltató adataiban bekövetkező változás
- további, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybe vétele, szolgáltatási csomagok közötti áttérés

7.4. A szerződés módosítására a jelen általános szerződési feltételeknek a szerződéskötésre vonatkozó megfelelő szabályai alapján kell eljárni kivéve a következő eseteket:

- az általános szerződési feltételek módosítása,
- kiegészítő szolgáltatáshoz rendelt előfizetői díj, avagy az egyéb rendszeres, illetőleg nem rendszeres díjak megváltoztatása

7.5. A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíteni. Az értesítést Szolgáltató az értesítendő Előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján közlésezi, vagy amennyiben ilyen időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban az értesítést közlésezi, avagy az Előfizető által megadott postai, vagy elektronikus hírközlési elérési úton az Előfizetőt közvetlenül megkeresi. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az értesítés (közlemény) tartalmazza a következőket:

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

7.5.1. A jelen általános szerződési feltételek 7.4. pontjában meghatározott díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, illetve közlésezi az új díjakat. A szerződést érintő díjváltozási feltétel a szerződés részévé válik, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy arra nyilatkozatot egyáltalán nem tett. Ilyenkor a díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell fizetnie. Az Előfizető a díjváltozásról szóló értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az előfizetői szerződést az erre irányadó határidővel felmondhatja.

7.5.2. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a valamely szolgáltatási csomag, többlet, vagy kiegészítő szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi 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.

7.6. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása:

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. A Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről, feltételeiről. Szolgáltató az áthelyezési igényt az adatváltozás regisztrálásának díján felüli többletdíj igénye nélkül köteles teljesíteni, amennyiben az nem feltételezi új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését. Ha az áthelyezés új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését feltételezi Szolgáltató az áthelyezési igény teljesítést megtagadhatja, illetőleg a teljesítést a hozzáférési pont kiépítési költségeinek megtérítéséhez kötheti, illetőleg a teljesítésre ésszerű és indokolt határidőt szabhat. Ilyen határidő tűzése nélkül az áthelyezés teljesítésének határideje 30 nap. Amennyiben a Szolgáltató az igénynek határidőn belül a fenti akadályok valamelyike miatt nem tesz eleget, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényétől eltekint, vagy felmondással megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ha Szolgáltató az áthelyezésre vonatkozóan akadályt nem közöl és az áthelyezéssel késedelembe esik a Szolgáltató

a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott kötbért köteles fizetni. Áthelyezés esetén az előfizetői szerződést alakszerűen kell módosítani. A módosítás díjköteles.

7.7. Előfizetői adatok, számlázási cím módosítása:

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre, vagy névváltozása esetén a megváltozott névre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti. A szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az átírás az előfizetői szerződés alakszerű módosításához kötött. A módosítás díjköteles.

7.8. A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az általános szerződési feltételekbe. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

7.9. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében:

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti. A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait. A módosításokat a Szolgáltató az előfizetői névjegyzékbe bejegyzi. A szolgáltató által vezetett előfizetői névjegyzék nem nyilvános, abba betekintésre csak az Előfizető és Szolgáltató, valamint a hírközlési, fogyasztóvédelmi és adatvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóság jogosult.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:

8.1. Ha a felek az egyedi előfizetői szerződésben másként nem állapodnak meg - az előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet.

8.2. Szünetelés a szolgáltató érdekkörében: A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat, rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként a 48 órás időtartamot nem haladhatja meg. Ez esetben az Előfizetővel a szünetelés tényét és időtartamát a szünetelés kezdőnapját megelőzően 15 nappal közölni kell. Ha a szünetelés a 48 órás időtartamot egy naptári hónapban meghaladja az adott naptári hónapra előfizetői díj nem jár.

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

8.4. Szünetelés az Előfizető érdekkörében:

Ha Előfizető írásban kéri az előfizetői jogviszony szünetel. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama egy év. A szünetelés időtartama alatt a díjszabás szerinti alapidjat (hálózat igénybevétel díját) az Előfizető köteles téríteni.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a szolgáltatás vételéhez szükséges, Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket visszaszolgáltatni köteles.

Előfizető szünetelés iránti kérelmének teljesítését Szolgáltató megtagadhatja, ha Előfizető vállalta, hogy a szerződést, vagy valamely szolgáltatási csomag, többlet, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybevételét határozott időtartamig nem mondja föl és ez időtartam még nem járt le.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 8 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltató jogosult visszakapcsolási díjat felszámolni. A visszakapcsolási díj az alapidj (hálózat-igénybevételi díj) egy havi összege.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:

9.1. A szolgáltatás korlátozása:

9.1.1. Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani az előfizetői szerződés szabályait. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére és a szolgáltatást 24 órán belül legfőljebb 8 napos időtartamra felfüggesztheti, a szolgáltatást korlátozhatja. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 8 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása mellett Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

9.1.2. Korlátozható a szolgáltatás különösen akkor, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a szolgáltatás- hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van,
- c) A jelátalakító berendezés feletti birtoklás lehetőségét harmadik személynek átengedi,
- d) A jelátalakító berendezés működésébe – a rendeltetésszerű vezérlést ide nem értve – beavatkozik, azt megbontja, hardver, vagy szoftverelemeit megváltoztatja;

9.1.3. A szolgáltatás korlátozása esetén Szolgáltató jogosult az Előfizető adatátviteli kapcsolati sávszélességét és kapacitását a minimális 32/16 Kbs értékre csökkenteni.

9.1.4. Amennyiben az Előfizető – külön szerződés keretében – jelen szerződésen kívüli hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól, a Szolgáltató azon szolgáltatások korlátozására és megszüntetésére is jogosult.

9.2. Nem alkalmazható a 9.1.2. b. pontja, ha a díjtartozás összege az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját nem haladja meg.

9.3. Kiegészítő szolgáltatás korlátozása:

Szolgáltató a kiegészítő szolgáltatás vételét korlátozhatja, ha Előfizető az előfizetési díj bármely részével 15 napot meghaladó késedelembe esik.

9.4. Tömeges levélküldés elleni védelem az Szolgáltató részéről

9.4.1. 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

9.4.2. 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.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei:

10.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a szolgáltatás lehetetlenül és a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

A szolgáltatás lehetetlenülésének tekintendő, ha:

- a) az Előfizető olyan földrajzi helyre kéri áthelyezni a Előfizetői hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen Szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére nem képes (2.5.). Ez esetben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős;
- b) a Szolgáltató a szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a vele a 2003. évi C. tv. szerinti összekapcsolási szerződést létesített hírközlési szolgáltató az összekapcsolási szerződést jogszabályi rendelkezés, vagy jogerős hatósági határozat alapján megszünteti és így a szolgáltatás teljes körű nyújtására Szolgáltató képtelenné válik;
- c) a jelen Általános Szerződési Feltételekben vis maiorként meghatározott bármely ok 3 hónapnál hosszabb időtartamban áll fenn;

10.2. A lehetetlenülésről az a fél köteles a másik felet 15 napos időközrel értesíteni, aki a lehetetlenülés okáról tudomást szerez. A lehetetlenüléssel a szerződés attól a naptól számított 5. munkanapon szűnik meg, amikor az értesítésre köteles fél az értesítést ajánlott levélben postára adta.

10.3. A szerződés rendes felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

A szolgáltatására a felek határozatlan idejű szerződést kötnek, amely az Előfizető részéről - 8 napos felmondási határidővel - felmondható.

10.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltatónak az előfizetői szerződésben nem szabályozott felmondási körülményeit, idejét törvény a (2003. évi C tv.) és miniszteri rendelet (16/2003.(XII.27)) szabályozza. A felmondási idő 60 nap.

10.5. Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről:

10.5.1. Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja és az Előfizető felé irányuló szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az Előfizető:

10.5.1.1. A szolgáltatáshoz használt jelátalakító 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 jelátalakító berendezés működésébe – a rendeltetésszerű vezérlést ide nem értve – beavatkozik, azt megbontja, hardver, vagy szoftverelemei megváltoztatja;

10.5.1.2. Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

10.5.1.3. Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

10.5.1.4. Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.5.2. Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja és az Előfizető felé irányuló szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti, ha az Előfizető:

10.5.2.1. Az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki feltéve, hogy a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját,

10.5.2.2. Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett - a 9.1.2. pont feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

10.5.2.3. Szolgáltató a szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatási csomagok díja díjfizetésének elmulasztása esetében az eredménytelen fizetési felszólítást követő 45 nap elteltével feltéve, hogy a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját,

10.6. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. A Szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a küldemény második kiküldése esetén is „nem kereste” jellel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

10.7. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződészegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződészegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

10.8. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződészegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 10.5. pontban foglaltakról.

10.9. A határozatlan idejű szerződés a 10.1. – 10.6. pontokban foglaltakon túlmenően megszűnik:

- a szerződő felek közös megegyezésével,
- 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,

10.10. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza díjat, mely időtartamra a szolgáltatást az Előfizető már kifizette és díjbeszámításra Szolgáltatónak jogalapja nincs.

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 Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (bekapcsolási/létesítési) díjat, berendezés használati díjakat nem fizeti vissza.

10.11. 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.

11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:

11.1 A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti.

11.2. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

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

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;

f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);

g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

11.5. 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.

11.6. 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.

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

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

11.9. 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:

11.9.1 A Szolgáltató köteles munkanapokon a hibát a munkanapon belül, 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) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

11.9.2 Ha a hiba nem esik a fenti a) b) pontok hatálya alá és a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett a hiba jellegétől függően legalább 6 órán, de legfeljebb 10 naptári napon belül a hibát kijavítani.

11.10. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hírközlési hálózat működési rendellenessége következtében korlátozottan használható, vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen.

11.11. Az átvitt hírközlési jel szabványosságának megtartásáért Szolgáltató a jelátalakító és irányító berendezés (modem) kimenő pontjáig vállal helytállást. Szolgáltató mentesül a felelőség alól, ha a hiba olyan átviteli szakaszt ért behatásból, beavatkozásból, rongálásból származik, amely átviteli szakasz az Előfizető rendelkezése alá, vagy érdekkörében üzemelő építményben van.

11.12. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, akkor sem, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az Előfizető érdekkörében eljáró más személynek minősül a házhálózatot befogadó társasház, lakásszövetkezet, tulajdonközösség tagja, hozzátartozója, illetőleg minden olyan személy, amelyeknek az épületbe való bejutását biztosították.

11.13. A 11.9. pont alkalmazásában késedelemnek csak a Szolgáltatónak felróható késedelem minősül.

11.14. 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.

11.15. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén: Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba. A Szolgáltató és egyéb közcélú Szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

12.1. Nyilvántartás és értesítés: Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató Ügyfélszolgálat végzi. Az Ügyfélszolgálat feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása. Az Előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

12.2. A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi.

12.3. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje:

12.3.1. A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos tájékoztatást nyújt, amelyet az Előfizető az 1. pont szerinti időintervallumban vehet igénybe. A telefonos kiszolgálás során a szolgáltató az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

12.3.2. A Szolgáltató fenti munkaidőn kívül üzenetrögzítőt üzemeltet, melyet 2 óránként lehallgat.

12.3.3. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

12.3.4. Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos módosítási kezdeményezése, vagy reklamációja van, akkor írásban jelezheti ezt a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos módosítási kezdeményezést haladéktalanul intézi, a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja és további 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

13. 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:

13.1. A Szolgáltató köteles a szerződéskötés időpontjára vonatkozó nyilatkozattétel, vagy a szerződési ajánlat elfogadására nyitva álló határidő túllépése, továbbá a szolgáltatás-hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének elmulasztása esetében kötbért fizetni.

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

13.1.2. Az átírássra irányadó határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

13.1.3. 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.

13.1.4. 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.

13.1.5. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt 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 Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

13.5. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

13.7. A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételével 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 lejártá 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.

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei:

14.1. A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan földrajzi pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltató hírközlési hálózatával.

14.2. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása: A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti és megfelelőségi jelzéssel rendelkezik.

14.3. 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.

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

14.5. Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni.

14.6. 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.

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

14.8. 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.

14.9. A szolgáltatás vételéhez Szolgáltató az Előfizető birtokába bocsátja a Szolgáltató által meghatározott egy darab jelátalakító berendezést. Egy készülék költségeit a Szolgáltató az alapszolgáltatás árába, mint költségelemet beépíti és ekként számlázza. Előfizető, mint birtokos a berendezés meglétéért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Előfizető felelősségének mértéke a berendezés beszerzési árával azonos pénzügyben meghatározott. A berendezés tulajdonjoga Szolgáltatót illeti meg.

14.10. Előfizető a jelátalakító és irányító berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén köteles a 14.9. pontban meghatározott összeget Szolgáltatónak a szolgáltató felhívására megfizetni a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül megtéríteni.

14.11. Előfizető a berendezést (annak hardver és szoftver elemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást Szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja és a rendkívüli felmondás jogát gyakorolja.

14.12. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnés napján Előfizető köteles a berendezést Szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni) Szolgáltató helyszínen eljáró képviselőjének, ennek hiányában az Ügyfélszolgálaton. E kötelezettség elmulasztása, vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén Szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült, vagy elveszett.

15. Adatkezelés, adatbiztonság:

15.1. A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást (névjegyzéket) vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel. Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek és az Elektronikus Hírközlésről szóló törvénynek (1992. évi LXIII. tv. 2003. évi C. tv.) megfelelően történik.

15.2. A Szolgáltató kezeli az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot, továbbá a díjak számlázása céljából kezeli az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. Ezen túlmenően Szolgáltató jogosult kezelni azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

15.3. A szolgáltató biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

15.4. Szolgáltató az általa kezelt adatokról harmadik személyeknek nem ad felvilágosítást.

15.5. Betekintési jog: A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

15.6. 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 biztosítja. 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.

15.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára:

A Szolgáltató adatszolgáltatást 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.

A szolgáltató által rendszeresített adatkezelési szabályzat a jelen ÁSZF III. sz. melléklete.

Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy az adatkezelés fent leírt szabályait tudomásul vette.

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje:

16.1. A díjazás és számlázás alapelvei:

16.1.1. A szolgáltatások igénybevételéért Előfizető díjat tartozik fizetni.

16.1.2. A rácsatlakozás és egyben az igénybevételhez kötődő egyszeri díj, azaz a bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja), valamint a szolgáltatás folyamatos igénybevételéhez kötődő rendszeres díj a havi előfizetési alapidj (hálózat igénybevétel díja), továbbá az Előfizető megrendeléséből fakadó, vagy szerződésszegő magatartásából adódó eseti díjak fizetendők meg, az alpontok szerinti részletezéssel. A rácsatlakozási (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja) díj csak hálózat hozzáférési pont kialakításának anyag és munkadíját tartalmazza, ha a hálózat hozzáférési pont és a telepítendő szolgáltatás hozzáférési pont között a vezeték az Előfizető oldaláról nincs kialakítva, annak kialakítását Szolgáltató az Előfizető költségére külön megrendelés alapján vállalja, ilyen megrendelés hiányában a szerződéskötést Szolgáltató megtagadhatja.

16.1.3. A szolgáltatások díját a Szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel határozza meg. A díjakat Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési-, működési költségek emelkedése;
- jogszabályi kötelezettségek (adó, vám, illeték, hatósági díjak, stb.) változásai.

Az előfizetői díj tartalmazza a hírközlési szolgáltatás nyújtásának költségeit, ideértve különösen a berendezések értékcsökkenésével, karbantartásával és a hibaelhárítással kapcsolatos költségeket.

A szolgáltatás díjait a jelen általános szerződési feltételekhez mellékelt díjszabás (I.sz. melléklet) tartalmazza.

16.1.4. Szolgáltató díjrendszere:

16.1.4.1. BEKAPCSOLÁSI DÍJ (SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSÁNAK DÍJA): Egyszeri díj, amely fedezi egy előfizetői hozzáférési pont létesítésének közvetlen dologi és személyi kiadásait, de nem fedezi gerinchálózati beruházások költségeit, valamint az üzemviteli költségeket.

16.1.4.2. ALAPDÍJ (HÁLÓZAT IGÉNYBEVÉTEL DÍJA): Szolgáltató a hírközlési hálózat és hozzáférés szolgáltatás fenntartásáért, üzemeltetéséért alapidjat számít fel. Az alapidj tartalmazza a hozzáférési pont igénybevételéhez fűződő minden hírközlési technológiai költséget, dologi és személyi kiadásokat, biztosítja a hírközlési beruházás megtérülését, valamint a Szolgáltató működésével kapcsolatos alapköltségeket.

16.1.4.3. Internet HOZZÁFÉRÉSI DÍJ: Tartalmazza a továbbítás technológiai költségeit (berendezések beszerzési, üzemeltetési, használati költségei, a szolgáltatáshoz kapcsolódó személyi kiadások) a marketing és értékesítési költségeket és a Szolgáltató üzleti hasznát, a hozzáférést szolgáltató társvállalkozás díjait, valamint az átviteli kapacitások szerint megállapított díjakat.

16.1.4.4. EGYÉB NEM RENDSZERES DÍJAK: Szolgáltató egyszeri díjakat számít fel a hozzáférési pont létesítése esetén külön meghatározott esetekben, továbbá az egyedi előfizetői szerződés azon módosításai esetén, amelyekre a jelen általános szerződési feltételek díjigényt jelölnek.

16.1.4.5. REGISZTRÁCIÓS DÍJAK: Ezek a díjak a Szolgáltató adminisztratív és ügykezelési személyi és dologi költségeit hivatottak fedezni.

16.2. A Rendszeres díjak: az alapidj (hálózat igénybevétel díja), Internet hozzáférés díja és a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök bérleti díja.

16.3. A nem rendszeres díjak: a bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja), további szolgáltatás-hozzáférési pontok létesítésének díja, a hozzáférési pont áthelyezés díja, a visszakapcsolási díj.

16.4. Regisztrációs díjak: az átírás díja, az adatváltozás regisztrálásával kapcsolatos díj, vevőkészülék beállítási díj,

16.5. A rendszeres díjak havonta, a Szolgáltató számlája ellenében fizetendők. Szolgáltató havonta egyszer az esedékes rendszeres előfizetési díjakról a hó első munkanapján számlát készít és azt Előfizető részére megküldi. Az előfizetési díjak tárgy hónapban esedékesek, azokat a tárgy hó 15. napjáig kell kiegyenlíteni. Szolgáltató a számlát az esedékesség előtt legalább 8 nappal megküldi, azaz a kibocsátás napja a postázás napjával megegyezik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A díjfizetés a következő módokon lehetséges: postai csekk, ügyfélszolgálati készpénzes befizetés, csoportos banki beszedési megbízás, banki átutalás.

16.6. A Szolgáltató forgalmi díjakat nem állapít meg.

16.7. Egyszeri díjak meghatározása és esedékessége:

16.7.1. Bekapcsolási díj (szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja) : Az Internet hálózat fejlesztésére fordítható pénzügyi források kiegészítése érdekében bekapcsolási díjat kell fizetni. Ez a díj 1 db szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését és ezzel egyidőben a vevőberendezés beállítását, hangolását jelenti. A bekapcsolási díj az előfizetői szerződés létrejöttékor fizetendő az egyes előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont létesítéséért.

16.7.2. Egyéb egyszer fizetendő díjak:

A). Szerelési díj:

A szolgáltató által alkalmazott technológiájú szerelés anyag és munkadíj költsége, amelyet a bekapcsolási díj nem foglal magába és az Előfizető külön megrendel. A díj a szerelés elvégzésekor esedékes.

B). További csatlakozás kiépítésének díja:

A szolgáltatás-hozzáférési ponton egy db végberendezés csatlakoztatható.

C) Hozzáférési pont áthelyezésének díja:

Ez a díj abban az esetben számítandó fel, ha az Előfizető a szolgáltatási területen olyan ingatlanba kívánja áthelyeztetni a szolgáltatás hozzáférési pontot, amely ingatlanban hozzáférési pont nincs kiépítve, vagy más által kiépített hozzáférési pont igénybe vétele Szolgáltató által nem lehetséges, és a Szolgáltató az áthelyezést nem utasította vissza, illetőleg a díj térítését Előfizető vállalta. A díj a hozzáférési pont létesítése befejezésekor esedékes.

D) Visszakapcsolási díj:

Ha Előfizető írásban kéri az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelést követően Előfizető kérheti a szolgáltatás visszaállítását, ez esetben visszakapcsolási díjat kell fizetnie, amelynek összege az alapidő (hálózat igénybevétele díja) egy havi összege.

16.8. Regisztrációs díjak:**16.8.1. Átírási díj:**

Az Előfizető kezdeményezésére történő névátírás, vagy jogutódlás (öröklés) esetén az adminisztrációs költségek fedezésére a díjszabás szerinti díjat kell megfizetni.

16.8.2. Adatváltozási díj:

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. Az Előfizető személyében szerződés, jogutódlás, vagy öröklés címén beállott változás esetén az adatváltozást a díjszabás szerint a bejelentéstől számított 15 napon belül Szolgáltató átvezeti. Az itt meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Ez a változás nem minősül szerződésmódosításnak.

16.9. Kedvezmények az egyszeri díjakban

Szolgáltatónak jogában áll meghatározott időszakra akciós kedvezményes díjakat alkalmazni.

16.10. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja:

Szolgáltató havonta egyszer az esedékes előfizetési díjakról a hó első munkanapján számlát készít és azt Előfizető részére megküldi. Az előfizetési díjak tárgy hónapban esedékesek, azokat a tárgy hó 15. napjáig kell kiegyenlíteni. Szolgáltató a számlát az esedékesség előtt legalább 8 nappal megküldi, azaz a kibocsátás napja a postázás napjával megegyezik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla egy iratban, de külön tételenként tartalmazza az Előfizető által megrendelt egyes szolgáltatások megnevezését és díját. A számlához (csekkes fizetés esetén) egy csekkszelvény kerül csatolásra, amely a számla főösszegének megfizetésére kerül előre kitöltésre.

16.11. Eljárás késedelem esetén:

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

16.12. 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.

16.13. 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 jogszabályokban meghatározott mindenkor érvényes jegybanki alapkamattal kiszámított összeg.

16.14. Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint szolgáltatásáért díjat követelhet akkor is, ha írásos Előfizetői Szerződés nem jött létre, de a szolgáltatást igénybe veszik.

16.15. Ha Előfizető alapidíjjal (hálózat igénybevétel díjával), Internet hozzáférési díjjal, egyéb rendszeres, vagy eseti díjakkal is tartozik és befizetései a teljes tartozást nem fedezik, úgy a befizetést Szolgáltató elsődlegesen az alapidíjra (hálózat igénybevétel díjára),

majd ezt követő sorban az Internet hozzáférési díjra számolja el, tekintet nélkül arra, hogy a befizetést Előfizető mire rendelte. A befizetések elszámolására egyebekben a Ptk. 293. § alkalmazandó azzal, hogy az eseti díjak a költségekkel esnek egy tekintet alá..

17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:

A szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatban ez a pont nem értelmezhető.

18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:

Az általános szerződési feltételek és kivonata hozzáférhető az ügyfélszolgálati helyiségben hirdetmény formájában, valamint az Internet „www.novotron.hu” címen a NOVOTRON cégcsoport honlapján

Felügyeleti Szervek:

Előfizető panasza esetén jogvitát kezdeményezhet az alábbi hatóságoknál és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes rendes bíróság előtt.

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség (1088 Budapest, József krt. 6.)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1131 Budapest, Visegrádi u.100.)

19. Jogvita kezdeményezésére illetékes szervezetek:

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Állandó Választott Bíróság

Budai Központi Kerületi Bíróság

20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.

A jelen általános szerződési feltételek a közzétételtől és az új általános szerződési feltételek kiadásáról szóló előfizetői tájékoztató kiküldésének napjától számított 30. napon, de nem korábban, mint 2011. december 01-én lépnek hatályba.

MELLÉKLETEK

I/a. sz. melléklet

DÍJSZABÁS Erdőkövesd, Mátraderecske, Pétervására szolgáltatási területeken

Csomag neve	Munka állomás maximális száma	Forgalmi korlát	Burst letöltési sebesség (kbps)	Letöltési sebesség (kbps)	Feltöltési sebesség (kbps)	Garantált letöltési sebesség (kbps)	Garantált feltöltési sebesség (kbps)	Fix IP cím	Bruttó havi előfizetési díj
Magán KTV B 512*	5	nincs	512	256	64	32	32	nincs	6,250 Ft
Magán KTV B 1024	5	nincs	1024	512	96	64	32	nincs	7,500 Ft
Magán KTV B 1536	5	nincs	1536	1024	128	128	32	nincs	8,750 Ft
Magán KTV B 2048*	5	nincs	2048	1536	128	128	32	nincs	15,000 Ft
Magán KTV B 2560	5	nincs	2560	2048	256	192	32	nincs	20,500 Ft
Magán KTV B 3072*	5	nincs	3072	2560	256	192	32	nincs	23,750 Ft
Magán KTV B 4096	5	nincs	4096	3072	512	256	32	nincs	25,000 Ft
Magán KTV B 6144	5	nincs	6144	4096	512	320	32	nincs	27,500 Ft
Magán KTV B 8192	5	nincs	8192	6144	1024	384	64	nincs	32,000 Ft

Csomag neve	Munka állomás maximális száma	Forgalmi korlát	Burst letöltési sebesség (kbps)	Letöltési sebesség (kbps)	Feltöltési sebesség (kbps)	Garantált letöltési sebesség (kbps)	Garantált feltöltési sebesség (kbps)	Fix IP cím	Bruttó havi előfizetési díj
Cég KTV B 1024	5	nincs	1024	512	96	64	32	nincs	18,000 Ft
Cég KTV B 1536	10	nincs	1536	1024	128	128	32	nincs	24,000 Ft
Cég KTV B 2048*	10	nincs	2048	1536	128	128	32	nincs	27,500 Ft
Cég KTV B 2560	10	nincs	2560	2048	256	192	32	nincs	30,000 Ft
Cég KTV B 3072*	10	nincs	3072	2560	256	192	32	nincs	35,500 Ft
Cég KTV B 4096	10	nincs	4096	3072	512	256	32	nincs	40,000 Ft
Cég KTV B 6144	10	nincs	6144	4096	512	320	32	nincs	42,500 Ft
Cég KTV B 8192	10	nincs	8192	6144	1024	384	64	nincs	45,000 Ft

- Kedvezmény nélküli előfizetési díjak, határozatlan idejű szerződés esetén
- Határozatlan idejű szerződés esetén a telepítési díj bruttó 50 000 Ft
- A csillaggal jelölt csomagokra új szerződés nem köthető (Magán KTV B 512, Magán KTV B 2048, Magán KTV B 3072, Cég KTV B 2048, Cég KTV B 3072)
- Burst letöltési sebesség: böngészéskor és e-mailek letöltésekor 10 másodperces időtartamra érvényben lévő sebesség. Folyamatos letöltés esetére a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot
- A maximálisan igénybe vehető sávszélességet a helyszíni felmérés eredményének ismeretében határozzuk meg.

Kiegészítő szolgáltatások bruttó díjai	
Hibaelhárítás előfizetői oldal problémája miatt (pl. hibás számítógép, meghajtó program vagy szoftver): óradíj + kiszállás: 100 Ft + Áfa/km	6.250 Ft
Kiszállási díj	2.998 Ft
Visszakapcsolási díj (korlátozás megszüntetése, előfizető kérésére való szünetelés utáni visszakapcsolás stb)	2.998 Ft
Szerződés módosítási díj	5.000 Ft
További e-mail címek	1.125 Ft
Áthelyezés díja (végpont áthelyezése cím változás esetén):	12 500 Ft + 5000 Ft szerződés módosítási díj
Átszerelés díja (végpont áthelyezése cím változás nélkül, épületen belül):	5000 Ft/óra

* Amennyiben a visszakapcsoláshoz kiszállás is szükséges, abban az esetben a kiszállási díj is számlázásra kerül.

II. sz. melléklet

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS Internet HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOKRA

A Szolgáltató adatai:

A Szolgáltató cégneve: Novotron Informatikai Zrt.
A Szolgáltató székhelye: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
A Szolgáltató levélcíme: 1775 Budapest, Pf.: 11
Ügyfélszolgálat: 1124 Budapest, Stromfeld Aurél út 9.
tel: 06-1/487-9999; 06-40/918-023 (helyi tarifa)

AZ ELŐFIZETŐ ADATAI:

Név/cégnév	
Állandó lakcím/székhely	
Szül. hely, idő:	
Céggjegyzékszám / E.váll. lg.sz.:	
Bankszámlaszám:	
Értesítési (számlázási) cím:	
Törvényes képviselő neve:	
Törvényes képviselő lakcíme:	
Fizetés módja:	postai csekk / átutalás

1.) A szolgáltatás tárgya: hírközlési hálózathoz való hozzáférési szolgáltatás internet hozzáférési szolgáltatás biztosítása érdekében.

A szolgáltatások igénybevételéért Előfizető a Szolgáltató díjszabása szerinti díjakat tartozik megfizetni.

2.) Az Előfizető által megrendelt szolgáltatások megnevezése:

Szolgáltatás:

Díjtételek:

csomag
Összesen:
Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának díja:

- A Szolgáltató forgalmi díjat nem számláz az Előfizető felé.

3.) A hálózat- és szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye:

A szolgáltatás megkezdésének határideje:

4.) A hozzáférési pont felett előfizető tulajdonosként / bérlőként / hasznélvezőként rendelkezik.

5.) A szolgáltatására a felek határozatlan idejű szerződést kötnek, amely az Előfizető részéről - 8 napos felmondási határidővel - felmondható. A Szolgáltató a szerződést rendes felmondással 60 napos időtartamra szüntetheti meg. A Szolgáltató általi rendkívüli felmondás díjtartozás miatt 30 napra, egyéb szerződésszegés miatt 15 napra lehetséges. Díjtartozás miatti rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató a vezetékes műsorelosztás és az esetleges Internet szolgáltatás megszüntetésére is jogosult. A szerződés megszűnése, a rendkívüli felmondás, az előfizetői szolgáltatások korlátozására vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF. 9. fejezete részletezi.

6.) A előfizetői szerződésszegés esetén irányadó szabályokat az ÁSZF 9. fejezete, a Szolgáltató hibás teljesítése, vagy más szerződésszegése esetén irányadó rendelkezéseket az ÁSZF 11.10-14. fejezete tartalmazza.

7.) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíteni. Az értesítést Szolgáltató minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban közzéteszi, avagy az Előfizető által megadott postai, vagy elektronikus hírközlési elérési úton az Előfizetőt közvetlenül megkeresi.

Díjváltozás esetén a tervezett változás előtt 30 nappal a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, illetve közzéteszi az új díjakat. A szerződést érintő díjváltozási feltétel a szerződés részévé válik, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy arra nyilatkozatot egyáltalán nem tett. Ilyenkor a díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell fizetnie.

Amennyiben valamely módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Ha az Előfizető az értesítés alapján a szerződést nem mondja fel, a módosítás a felek közötti jogviszonyban hatályosul.

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

8.) Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának:

- Előfizető adataiban, vagy a Szolgáltató adataiban bekövetkező változás
- további, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybe vétele, programcsomagok közötti áttérés

9.) A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésekor (bekapcsoláskor) az első behangolást a Szolgáltató egyszeri alkalommal egy készülékre díjmentesen elvégzi. Ezt követően a behangolást Szolgáltató csak külön díj ellenében vállalja. A készüléket Szolgáltató egy alkalommal díjmentesen installálja.

10.) A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök közül az elsőt a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. A bérleti díj mértékét az ÁSZF tartalmazza. A Szolgáltató által biztosított eszközök a Szolgáltató tulajdonában maradnak. Az eszközök elvesztése, vagy megsemmisülése, sérülése esetén az Előfizető anyagi felelősséggel tartozik. Az eszközök telepítéséről szóló munkalap az előfizetői szerződés elválaszthatatlan része. A telepített eszközök ára – az Előfizető anyagi felelősségének mértéke – ezen kerül feltüntetésre.

11.) Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához fordulhat. Ha a felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitájuk ügyében megegyezni nem tudnak, az Előfizető panasszal élhet az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyeletnél továbbá a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál és a Hírközlési Jogok Fogyasztói Képviselőjénél, vagy panaszát peres eljárásban bíróság előtt (ÁSZF 20. pont) érvényesítheti.

12.) A jelen rendelkezésekben nem szabályozottak körében (az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett) Novotron Informatikai Zrt. Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF), valamint a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai az irányadók. Az Általános Szerződési Feltételek hozzáférhető az ügyfélszolgálati helyiségben hirdetmény formájában, valamint az Internet honlapon a „www.novotron.hu” címen a NOVOTRON cégcsoport honlapján.

A szolgáltatás nyújtására a NOVOTRON cégcsoport bármely tagja jogosult.

13.) Előfizető a jelen okirat aláírásával igazolja, hogy az ÁSZF kivonatát kézhez vette.

Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató a jelen okiratban önként megadott személyes, illetve egyéb adataimat a szolgáltatás nyújtásával és abból fakadó díjigényének érvényesítésével összefüggésben kezelje.

Hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató adataimat:

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

igen:..... nem:.....

Elektronikus címtárban való megjelenítés céljából kezelje:

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.

Kelt:

.....
Előfizető

.....
Szolgáltató
Novotron Informatikai Zrt.

III. sz. melléklet

ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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

A Novotron Informatikai Zrt. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

- személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;
- adatfeldolgozás: adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
- adattovábbítás: adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszlik;

nyilvánosságra hozatal:	ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;
adatkezelő:	természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
Adatfeldolgozó:	természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;
adattörlés:	az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
közvetlen üzletszerzés:	azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkal kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

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

		megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevert szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevert szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szermélyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából továbbá tudakozóban és/vagy, telefonkönyvben való közzététel céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és

		kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe, további kifejezetten megadott adatai	Az EHT 160. és 161. §-és előfizetői hozzájárulása**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése, telefonkönyvi, vagy tudakozóbéli közzététel céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

** Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az előfizetőnek bármikor joga van.

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

Szolgáltató a 2003. évi C. tv. 92. és 159/A §§-aiban, valamint a 180/2004 (V.26.) Kormányrendelet szerint meghatározott előfizetői adatokat az e jogszabályokban meghatározott, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek (rendőrség, ügyészség és más nyomozhatóságok, a nemzetbiztonsági hivatal,) felé átadja és e jogszabályok keretei között, az ott meghatározott módon és határidőben jogosult kezelni, átadni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. A szolgáltató e célból csak az Eht. 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább és kizárólag abban az esetben, ha az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegésére hivatkozással már felmondta.

A fent meghatározott személyes adatokat az előfizetői jogviszony fennállása alatt és az előfizetői jogviszony megszűnésétől számított ötödik év utolsó naptári napjáig lehet kezelni, tárolni. E határidő lejártakor az adatokat meg kell semmisíteni, kivéve, ha valamely előfizetőt érintően ezen időtartam lejáratakor igényérvényesítés, vagy egyéb jogvita zajlik. Ez utóbbi esetben az adatot a jogvita érdemi és/vagy végrehajtással való lezárásáig lehet tárolni, kezelni. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről és kapcsolódó iratokról elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a jelen szabályzatban meghatározott megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Az adatkezelés során az adatokat a társaságnál rendszeresített ügyfélnyilvántartó és számlázó szoftverben adatrögzítés útján, illetőleg az előfizetői szerződések papíralapú adathordozón együttesen kell letárolni. A számítógépes adatkezelést az előfizetői jogviszony megszűnését követő naptári év utolsó napján legalább anonimizálással meg kell szüntetni. Ha az előfizetői jogviszony írásba foglalása elektronikus úton jött létre, az elektronikus levelek és mellékleteik papíralapú tárolását a papíralapon aláírt előfizetői szerződésekkel azonos módon kell megoldani. Anonimizálás az a számítógépes adatmódosítás, amellyel a megszűnt előfizetői szerződés alapján felvett előfizetői adatokat az adatrögzítő valótlan adatokra cseréli át.

Az 1. pontban rögzített adatokhoz hozzáféréssel rendelkeznek az alábbi munkatársak:

- ügyvezető igazgató
- ügyvezető igazgató általános helyettese
- ügyfélszolgálati igazgató
- ügyfélszolgálati munkatársak, adatkezelők,
- hibaelhárítást végző dolgozók,
- igényérvényesítés esetén az ezzel foglalkozó jogtanácsos, vagy ügyvéd

Az adatokhoz való hozzáférésre jogosult személyek az 1992. évi XXII. Tv. 5. § 188-192. § alapján a munkaviszonya fennállásáig, illetőleg a munkaviszonyban nem álló jogi tanácsadó, ügyvéd az 1998. évi XI. tv. alapján titoktartási kötelezettséggel tartoznak.

Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak megfelelő azonosítás után érhetik el. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató

minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

Az adatok felvétele során az adatokat az azokat tartalmazó hivatalos közokiratok (személyi okmányok) alapján kell felvenni és azok egyezőségét ellenőrizni kell, de az okmányokról másolat nem készíthető. Hozzáférési pontot befogadó helyiség feletti rendelkezési jogot magánokirat másolatával is lehet igazolni. Eredeti okirat akkor igényelhető, ha a másolat hitelessége kívülálló és laikus számára is megkérdőjelezhető.

Az előfizetői adatokat Szolgáltató jogosult az adat- és titokvédelmi kötelezettség szavatolása mellett kezelésre átadni a következő esetekben a következő adatkezelőknek:

- Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető összesített díjtarozását tartalmazó adatokat;
- A szolgáltatói díjkövetelés engedményezése esetén az engedményesnek;
- Fizetési felszólítás és felmondás esetén a fizetési felszólításokat és felmondási okiratok nyomdai sokszorosításával és postázásával megbízott szervezetnek;
- telefonos ügyfélszolgálati és információs rendszer kiszervezett működtetésével megbízott call-center feladatokat ellátó szervezetnek;
- Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető részére meghatározott díjkeret összegét tartalmazó adatokat az előfizetői forgalmi adatokat és díjkeret figyelését végző szoftveres rendszerbe való adatrögzítést, adatbevitelt végző szervezetnek.
- Az előfizető hozzájárulása alapján telefonkönyv., vagy tudakozó szolgáltatás érdekében megadott adatokat a telefonkönyv összeállítását végző és/vagy a tudakozó szolgáltatást nyújtó szervezetnek.

Az itt nevesített adatkezelők nevét, címét és az általuk végzett adatkezelés fajtáját Szolgáltató a honlapján elérhetővé teszi.

Az előfizető személyes adatai a hozzáférésre jogosultakon kívül harmadik személynek – ideértve a hatósági ellenőrzés esetét is - nem adhatók tovább. A jelen szabályzatban meghatározottakon kívül e körben személyes adatnak minősülnek a hibabejelentésekkel kapcsolatban felvett adatok, az előfizető által igényelt programcsomagok és kiegészítő, vagy többletszolgáltatásokra vonatkozó adatok, díjak, hátralékok összege is.

Az előfizető (és a törvényes képviselő, a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését. Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el, vagy a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezelése során alkalmazott elektronikus hírközlési eszközök üzemeltetése tárgyában szavatolja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, az adatok hitelessége és hitelesítése, integritása biztosított, valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek. Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről. Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Név:

GÉTH VIKTOR

Elérhetőség:

e-mail: geth@novotron.hu mobil: 06-20/974-3306

A jelen adatvédelmi szabályzatban nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., valamint a személyes adatok védelméről szóló 1992. Évi LXIII. Tv. rendelkezését kell alkalmazni.

IV. sz. melléklet

A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az határideje napokban	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 30 nap
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában;	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≤ 72 óra
Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya százalékban kifejezve	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyféltámogató rendszer szolgáltatja	≥90%
hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]:		- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	Kbit/s
	Magán KTV B 512*		32/32
	Magán KTV B 1024		64/32
	Magán KTV B 1536		128/32
	Magán KTV B 2048*		128/32
	Magán KTV B 2560		192/32
	Magán KTV B 3072*		192/32
	Magán KTV B 4096		256/32
	Magán KTV B 6144		320/64
	Magán KTV B 8192		384/64
	Cég KTV B 1024		64/32
	Cég KTV B 1536		128/32
	Cég KTV B 2048*		128/32
	Cég KTV B 2560		192/32
	Cég KTV B 3072*		192/32
	Cég KTV B 4096		256/32
	Cég KTV B 6144		320/64
Cég KTV B 8192		384/64	
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		- a mutató referencia állományok átvitelekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat mérési rendszer szolgáltatja	n/a