

GYŐR.NET INTERNETSZOLGÁLTATÓ KFT

Általános Szerződési Feltételek egységes szerkezetben.

Hatályos: 2009. november 13. napjától

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

9024 Győr, Közép u. 16. (munkanapokon 8:00-17:00 óra között)
Telefon: (40) 200-911 (ügyfélszolgálat: munkanapokon 8:00-17:00 óra között,
(40) 200-911 műszaki hibabejelentő: minden nap 0-24 óra között.
Telefax: (96) 517-415
E-mail: ugyfelszolgalat@gyor.net

Felügyeleti szerv: Nemzeti Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: (1) 457-7100

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata hozzáférhető a www.gyor.net weblapon, illetve a GYŐR.NET Internetszolgáltató Kft. ügyfélszolgálatán.

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA.....	5
1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye.....	5
1.2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya	5
1.3. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya.....	5
1.4. Fogalom-meghatározások	5
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA. .	7
2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	7
2.1.1. Kapcsolt vonali Internet hozzáférés:	7
2.1.2. DSL alapú Internet hozzáférés:	7
2.1.3. Bérelt-vonali Internet hozzáférés	8
2.1.4. Mikrohullámú Internet hozzáférés.....	8
Előfizető a Mikrohullámú Internet Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe.	8
2.1.5. Web tárterület bérlet	9
2.1.6. FTP tárterület bérlet	9
2.1.7. Domain név szerver (DNS) szolgáltatás	9
2.1.8. IP alapú helyhez kötött távbeszélő (VoIP) szolgáltatás	9
2.1.9. Szolgáltatáscsomagok	10
3. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLATAI	10
3.1. A szerződéskötés formai és eljárási szabályai	10
3.1.1. Szerződéskötés	10
3.1.2. Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai	10
3.1.3. Szerződéskötés szóban	11
3.1.4. Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	11
3.1.5. Hozzáférés létesítése, kapcsolat kiépítése, a szerződés teljesítése	12
3.1.6. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések	12
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	12
3.2.1. Kapcsolt vonali Internet hozzáférés	12
3.2.2. DSL alapú Internet hozzáférés	13
3.2.3. Telefon előfizetés nélküli (Csupasz) DSL Internet hozzáférés	14
3.2.4. Bérelt-vonali Internet hozzáférés	15
3.2.5. Mikrohullámú Internet hozzáférés.....	15
3.2.6. Szerverszolgáltatás	16
3.2.7. IP alapú hang (VoIP) szolgáltatás	16
3.3. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja.....	16
3.3.1. Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja.....	16
3.3.2. Domain név regisztráció	17
3.3.3. Adatbázis hozzáférés	17
3.3.4. E-mail	17
3.3.5. Csopartos e-mail	17
3.3.6. Mail Relay	17
3.3.7. SPAM szűrés	18
3.3.8. Fix IP.....	18
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)	18
4.1. Követelmények.....	18
4.1.1. Használhatóság SZHP-on	18
4.1.2. A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állás.....	18
4.1.3. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....	18
4.2. A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről	18
5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	19
6. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	19

6.1.	Nyilvántartás és értesítés.....	19
6.1.1.	Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása	19
6.1.2.	Az Előfizető értesítése	20
6.2.	A legrövidebb szerződési időszak, az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama.....	20
6.3.	Előfizető kötelezettségei	20
6.3.1.	Engedélyezett végberendezés használata.....	20
6.3.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	20
6.3.3.	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele	21
6.3.4.	Díjfizetés.....	21
6.3.5.	A Szolgáltató hálózatának használata.....	21
6.3.6.	A hozzáférési kódok és jelszavak használata	21
6.3.7.	Ellenőrzés	22
6.3.8.	Az átvitt adatállományért való felelősség	22
6.3.9.	A Szolgáltatás használatának átengedése.....	22
7.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, 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 ÁTHELVEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDŐJE	22
7.1.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	22
7.2.	Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által	22
7.2.1.	Díjszabás módosítása.....	23
7.3.	Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében	23
7.3.1.	A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (áthelyezés).	23
7.3.2.	Átírás.....	23
7.3.3.	Postázási cím módosítása.....	24
8.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	24
8.1.	Az előfizető által kért szünetelés	24
8.1.1.	A szünetelés időtartama	24
8.1.2.	A szünetelés egyéb esetei	24
8.2.	Szünetelés a Szolgáltató részéről	25
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	25
9.1.	A Szolgáltatás korlátozásának esetei	25
9.2.	A korlátozás megszüntetése	26
10.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	26
10.1.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése.....	26
10.2.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről	26
10.2.1.	Rendes felmondás	26
10.2.2.	Rendkívüli felmondás.....	27
10.2.3.	A felmondás tartalmi elemei.....	27
10.2.4.	Felszólítás	27
10.3.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....	27
10.3.1.	Rendes felmondás	27
10.3.2.	Rendkívüli felmondás.....	27
10.3.3.	Felszólítás	28
10.3.4.	Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén.....	28
10.3.5.	A felmondás tartalmi elemei.....	29
10.3.6.	A Szolgáltató jogai	29
10.4.	Szolgáltatói díj-visszatérítési kötelezettség az Egyedi előfizetői Szerződés megszűnése esetén	29
11.	HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	30
11.1.	Technikai segítségnyújtás működési rendje	30
11.2.	Hibás Szolgáltatás	30
11.2.1.	Előfizető által okozott hiba.....	30

11.3.	A hibaelhárítás	30
11.3.1.	A hibabejelentés nyilvántartásba vétele	30
11.3.2.	A hiba kivizsgálása	30
11.3.3.	Együttműködés más szolgáltatókkal	31
11.4.	Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege.....	31
11.4.1.	Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér	32
11.4.2.	Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	32
11.4.3.	Díjcsökkentés	32
11.4.4.	A kötbér megállapítása és kifizetése	33
12.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	33
12.1.	Ügyfélszolgálat működése	33
12.2.	Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése	34
12.3.	Díjreklamáció	34
12.3.1.	Díjreklamáció elfogadása	34
12.3.2.	Díjreklamáció elutasítása	34
12.3.3.	Adatok megismerése, átadása	35
12.4.	Tudakozó szolgálat	35
12.5.	Vis Maior	35
12.6.	Kártérítés	35
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 KAPCSOLATOSA VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	36
13.1.	Jogorvoslat.....	36
14.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	37
15.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	37
15.1.	Az Előfizetők adatainak kezelése	37
15.1.1.	Irányadó jogszabályok	37
15.2.	Adatkezelés	37
15.2.1.	Tájékoztató az adatkezelésről.....	38
15.2.2.	Adatvédelmi felelős	39
15.2.3.	Adatvédelmi szabályzat	39
15.2.4.	Forgalmi és számlázási adatok.....	39
15.3.	Piacutatás, közvetlen üzletszerzés	40
15.4.	Közös adatállomány	40
15.5.	Az Előfizetők nyilvántartása	41
15.5.1.	Előfizetői címtár	41
15.5.2.	Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog	41
15.6.	Az Előfizető forgalmának figyelése	42
16.	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE. AKCIÓBAN TÖRTÉNŐ RÉSZVÉTEL ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	42
16.1.	A díjszabás alapelvei, akcióban történő részvétel általános feltételei	42
16.2.	A számlázás módja és a díjbeszedés rendje.....	43
16.2.1.	Késedelmi kamat	43
16.2.2.	Közvetített szolgáltatás.....	44
16.3.	Előfizetési díjak.....	44
16.4.	A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei	44
16.5.	A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei.....	44
17.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	45

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA.

1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye.

GYŐR.NET Internetszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 9024 Győr, Közép u. 16.
Cégjegyzékszám: 08-06-010343
Adószám: 13139797-2-08
Honlap: www.gyor.net

A továbbiakban: „Szolgáltató”

1.2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató Internet hozzáférés, Internet beszédcelű felhasználása (VoIP), valamint szerverszolgáltatásai nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

1.3. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései 2009. november 13-tól hatályosak.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató Szolgáltatásokat nyújt, és az megfelel a magyar törvényeknek.

1.4. Fogalom-meghatározások

Az Általános Szerződési Feltételekben - amennyiben a szöveggörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

ANFT: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet.

ÁSZF: Jelen Általános Szerződési Feltételek

Berendezések: a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések.

Csupasz ADSL: Olyan DSL szolgáltatás, melynek igénybevételével egyidőben az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató ugyanazon a vonalon távbeszélő szolgáltatást nem biztosít.

Díjszabás: a Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjszabása, amelynek a Szerződés megkötésékor hatályos változatát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

DSL: Digitális előfizetői vonali hozzáférés, amely a helyhez kötött telefon előfizetői réz érpáron (helyi előfizetői hurkon) kialakítva akár a helyhez kötött telefon forgalommal egyidejűleg is adatátvitelt tesz lehetővé. Amennyiben az előfizető felé irányuló és az előfizetőtől érkező adatforgalom sávszélessége eltérő (aszimmetrikus), akkor ADSL Internet Szolgáltatásról van szó.

Előfizetői Szerződés: A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi előfizetői szerződés, amely az ÁSZF feltételeivel együtt alkotja a Szerződést.

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető: akivel a Szolgáltató Előfizetői Szerződést köt.

Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató: helyhez kötött telefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltató, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely elektronikus hírközlő hálózathoz elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatását biztosítja az Előfizető számára elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljára.

Előfizetői Hozzáférési Pont: Szolgáltató vagy egy harmadik személy (pl. Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) által kiépített és üzemeltetett azon elektronikus hírközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezését csatlakoztatja, és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybevehetőek.

Előfizetői Hurok: Az Eht. 181. § 45. pontja szerint a helyi hozzáférési hálózatban alkalmazott fizikai áramkör, amely egy Előfizetői Hozzáférési Pontot összekapcsol a helyi központtal, annak kihelyezett fokozatával vagy ezeknek megfelelő eszközével.

Elsőszintű Támogatás: a Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat kijavítsa.

Fél, Felek: Előfizető vagy Szolgáltató, illetve Előfizető és Szolgáltató együttesen.

Hűségnyilatkozat: az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy azt követően az Előfizetői Szerződés hatályossága alatt tett olyan nyilatkozat, amelyben Előfizető – a kapott kedvezményre tekintettel – kötelezettséget vállal, hogy az Előfizetői Szerződést valamely határozott idő (hűségidőszak) alatt nem, vagy csak a kapott kedvezmények visszafizetése és kötbér megfizetése mellett szünteti meg.

Hűségidőszak: a Hűségnyilatkozatban meghatározott időszak, amelyre vonatkozóan Előfizető kötelezettséget vállal, hogy az Előfizetői Szerződést nem szünteti meg.

Igénylő: az a természetes, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki Szolgáltatóval nem áll szerződéses jogviszonyban, azonban a Szolgáltató által kínált Szolgáltatások bármelyikére igényt nyújt be Szolgáltató felé.

Költségviselő: Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére. A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben az Előfizetői Szerződés Előfizetőről beszél – az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott eseteket kivéve – a Költségviselőt is érteni kell.

Partnerek: a GYŐR.NET Internetszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság azon üzleti partnerei, akikkel a szolgáltatások nyújtásában együttműködik.

Szolgáltatás: Az ÁSZF szerint nyújtott alapszolgáltatások (jelátviteli és irányítási szolgáltatások) és kiegészítő szolgáltatások. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató egy vagy több Szolgáltatást nyújt az Előfizető számára.

Számozási Terület: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendeletben földrajzi körzetként vagy az Eht. Hatálybalépésekor más jogszabályban földrajzi számozási területként vagy primer körzetként meghatározott földrajzi terület.

Szolgáltatás Hozzáférési Pont (SZHP): az a távközlési csatlakozási pont, ameddig a Szolgáltató kiépíti a Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges távközlési infrastruktúrát.

Szolgáltatási Díj: A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szolgáltatónak okozott károk megtérítését. A szolgáltatási díj lehet egyszeri-, vagy rendszeres díj).

„Szereld magad” Opció: Az Előfizető lehetősége, hogy DSL Internet Szolgáltatás megrendelése esetén a meglévő telefon interfészen saját maga végzi el a DSL Internet Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SZHP felszerelését (előfizetői oldali létesítését).

Szolgáltató: a GYŐR.NET Internetszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.

Társzolgáltató: a Szolgáltatón kívül valamennyi, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) alapján meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltató.

Végfelhasználó: az Előfizető, illetve azon természetes személy, akinek az Előfizető a Szolgáltatások igénybevételét vagy használatát átengedi.

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.

2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatás alapja a nemzetközi és belföldi adatkicserélő központok felé Szolgáltató által kialakított összeköttetés, melynek segítségével a nyilvános internetes adatcsere elérhetővé válik. A Szolgáltató olyan SZHP-t épít ki, melyen keresztül az Előfizető az Internet Hozzáférési Szolgáltatást igénybe tudja venni. Az SZHP a Szolgáltató Adathálózati központja vagy az Előfizető telephelye lehet. Az SZHP-n elérhető adatátviteli sáv szélesség kapacitása fel és letöltési irányban az alkalmazott távközlési technológia függvényében változhat.

A Szolgáltató olyan SZHP-t biztosít Előfizető részére, melyen keresztül a Szolgáltatás működéséhez szükséges azonosítókat, Internet címeket és bejegyzéseket, biztosít. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Interneten keresztüli alkalmazások igénybevételére (úgy mint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatáshoz a Szolgáltató egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat nyújt.

Internet Hozzáférések az alább típusokba sorolhatóak:

2.1.1. Kapcsolt vonali Internet hozzáférés:

Az Előfizető informatikai végberendezésével ideiglenes összeköttetést létesít a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató – Társszolgáltatóval, mint teljesítési segédjével kötött szerződés alapján – szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az Előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PSTN/ISDN helyhez kötött telefonhálózatot Előfizető harmadik személy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatótól veszi igénybe helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére kötött előfizetői szerződés alapján. A PSTN/ISDN helyhez kötött telefonhálózat igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató építi ki és üzemelteti.

2.1.2. DSL alapú Internet hozzáférés:

Előfizető Szolgáltatótól a DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel, amely Szolgáltatás esetében az Internetről való letöltés sebessége a Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás letöltési sebességének többszöröse lehet. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő Előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű adatátviteli képességet biztosít Internet eléréséhez. A nagysebességű DSL adatkapcsolat és (Csupasz DSL szolgáltatás kivételével) a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő távbeszélő szolgáltatás egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáférésenként egy-egy leválasztó szűrőre van szükség.

A DSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) DSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurkán

kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja. A DSL kapcsolat kb. 2 km hosszúságú előfizetői hurokhosszon belül érheti el a maximális teljesítményt. A DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás maximális hatótávolsága kb. 4,5 km.

A DSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (DSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését Előfizetőnek kell biztosítania.

Előfizető a DSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

2.1.3. Bérelt-vonali Internet hozzáférés

Előfizető Szolgáltatótól a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás keretében adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződés Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel.

A Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sávszélességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjában a bérelt-vonalon beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.

A Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatást Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott átviteli médium alkalmazásával és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével biztosítja, hogy az Előfizető a Szolgáltató elektronikus hírközlő (IP alapú) hálózatához folyamatosan kapcsolódjon. Az átviteli út kiépítése megvalósulhat optikai kábel, rézkábel, lézeres, rádiós mikrohullámú, illetve egyéb – a technikai fejlődés nyomán alkalmazható – közege (átviteli médiumon) keresztül.

Szolgáltató az Előfizető földrajzi helyétől és egyéb műszaki feltételektől függően az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott átviteli médium és Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését harmadik személy bérelt-vonal elektronikus hírközlési szolgáltatóval – mint Szolgáltató teljesítési segédjével (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) – megkötött szerződés alapján is biztosíthatja.

Az igénybe vett Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás sávszélességét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

2.1.4. Mikrohullámú Internet hozzáférés

Előfizető Szolgáltatótól a Mikrohullámú Internet hozzáférés Szolgáltatás keretében szélessávú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződés Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel.

Szolgáltató Előfizető számára a Mikrohullámú Internet Szolgáltatás igénybevételét saját mikrohullámú hálózatát felhasználva az Előfizetői Hozzáférési Ponton mikrohullámú AP (Access Point – Szolgáltatás elérési pont) telepítésével biztosítja.

Előfizető a Mikrohullámú Internet Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe.

A rendszer hatótávolsága ideális hálózati körülmények és környezeti feltételek mellett kb. 3 km, de ezt befolyásolják a domborzati viszonyok, a bázisállomás és az előfizetői terminál helyzete, továbbá külső zavarok stb. Az átviteli rendszer a maximális teljesítményét 1,5 km hatótávolságig tudja biztosítani ideális, közvetlen rálátás esetén. A rádiós rendszer AP és SU egységek között közvetlen, akadálymentes rálátásnak kell lennie a szolgáltatás megvalósításához. Minden esetben előzetes felmérés szükséges a telepítés lehetőségeinek tisztázásához. Ezen felmérés alapján határozható meg a telepíthetőség és az adott körülmények között elérhető sávszélesség.

A Mikrohullámú Internet hozzáférés Szolgáltatás alapesetben az Előfizető részére dinamikus IP cím kiosztást biztosít, helyi szerver-üzemeltetést nem támogatja, kivéve az üzleti csomagok igénybevétele esetén.

Szerverszolgáltatások az alább típusokba sorolhatóak:

2.1.5. Web tárterület bérlet

A Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltató által biztosított szerveren elhelyezhet dokumentumokat, amelyeket az Internetre kapcsolt számítógépek HTTP protokollon keresztül érhetnek el. A Szolgáltató a dokumentumok tárolásához szükséges helyet, a dokumentumok HTTP protokollon való elérhetőségét, valamint a dokumentumok Előfizető általi elhelyezéséhez szükséges FTP protokollt biztosítja. A Szolgáltató az etikai kódexben leírtaknak megfelelően nem vállal felelősséget a dokumentumok tartalmáért, de az etikai kódexnek nem megfelelő dokumentumokat szükség esetén eltávolítja.

2.1.6. FTP tárterület bérlet

A Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltató által biztosított szerveren elhelyezhet dokumentumokat, amelyeket az Internetre kapcsolt számítógépek FTP protokollon keresztül érhetnek el. A Szolgáltató a dokumentumok tárolásához szükséges helyet, a dokumentumok FTP protokollon való elérhetőségét, valamint a dokumentumok Előfizető általi elhelyezéséhez szükséges FTP protokollt biztosítja. A Szolgáltató az etikai kódexben leírtaknak megfelelően nem vállal felelősséget a dokumentumok tartalmáért, de az etikai kódexnek nem megfelelő dokumentumokat szükség esetén eltávolítja.

2.1.7. Domain név szerver (DNS) szolgáltatás

A domain név szerver Szolgáltatás az elsődleges és másodlagos név szerverek konfigurálását és azok üzemeltetését foglalja magában.

Hangátviteli szolgáltatások az alább típusokba sorolhatóak:

2.1.8. IP alapú helyhez kötött távbeszélő (VoIP) szolgáltatás

A Szolgáltató VoIP szolgáltatása olyan Internet protokoll alapú hangszolgáltatás, amely Internet telefonhívások bonyolítására szolgál. A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva az alábbi irányokba hívásokat kezdeményezzen, illetve a Szolgáltató által kiosztott szám segítségével felhívható legyen:

Helyi hívás:	előtét nélkül
Belföldi távolsági hívás:	06 előtéttel
Mobil hívás:	0620, 0630, 0670 előtéttel
Nemzetközi hívás:	00 előtéttel
Ingyenes segélyhívás:	104, 105, 107, 112
Tudakozó hívás:	198

Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határain belüli telefonállomások egymás közötti telefonkapcsolata.

Belföldi hívás: minden olyan hívás, amelyet az Előfizető belföldön kezdeményez és a hívás belföldön végződik. Kivéve: 0681, 0671, 0651, 0650, 0641 előtéttel kezdeményezhető hívásokat, illetve rövid kódok (1xxxx, stb...) hívását.

Helyközi hívás: azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefonállomásai közötti telefonkapcsolat.

Belföldi távolsági hívás: az Előfizető által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott előfizető eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni. Ide soroljuk az osztott díjas hívások (0640 és 0680) és emelt díjas (0690 és 0691) hívások kezdeményezését is.

Belföldi mobil rádiótelefon hívás: magyarországi mobil rádiótelefon szolgáltató által kiadott előfizetői számra (0620, 0630, 0670) irányuló hívás.

Nemzetközi hívás: az Előfizető által kezdeményezett nemzetközi számra irányuló hívást jelent.

Kizárások: a szolgáltatás nem biztosítja a 0651-el hívható Internet elérést és a híváskezdeményezéssel történő közvetítőválasztásának lehetőségét.

A hívhatóságot és az Internet hálózathoz történő hívást a Szolgáltató a Társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával nyújtja Előfizetői számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

A szolgáltatás nem helyettesíti a vezetékes és/vagy mobil telefonszolgáltatást, a szolgáltatás nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége – az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan – nem garantált. A szolgáltatáshoz nem kapcsolódnak a telefonkönyvhöz és a tudakozóhoz fűződő jogszabályi kötelezettségek. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás technológia hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért, illetve a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, meghibásodás).

2.1.9. Szolgáltatáscsomagok

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagot állítson össze.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 (harminc) nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti

3. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

3.1. A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.1.1. Szerződéskötés

A Szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató és az Igénylő - az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után Előfizető – között szerződés jön létre, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, valamint az Előfizető által írásban, szóban vagy ráutaló magatartással elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, az igényelt Szolgáltatás megjelölését és leírását.

3.1.2. Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai

Az igénylő által a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következők adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- a szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
- az igénybejelentés helye, időpontja.

Amennyiben az igénylő megrendelése nem tartalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat, az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével - felhívja az igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti.

Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató és Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban kötik meg. Az Egyedi Előfizető Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető a Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát a 6.1.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor módosíthatja.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés és az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az Igénylő írásbeli nyilatkozata (az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarta esetén köt Egyedi Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkor alatti természetes személlyel nem köt Egyedi Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag a Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

3.1.3. Szerződéskötés szóban

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó ajánlatát szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 (negyvennyolc) órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolásnak az Igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

3.1.4. Szerződéskötés ráutaló magatartással

3.1.4.1. Interneten keresztül

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazololja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 (negyvennyolc) órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

Előfizető online ajánlatának elutasítását Szolgáltató az ajánlati kötöttség ideje alatt az Előfizető által megadott elérhetőségeken (telefonon, faxon, levélben vagy e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.

Szolgáltató a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit – így különösen a társszolgáltatóknak fizetendő díjakat – teljes körűen megtéríteni.

Szolgáltató az online adatlapon feladott ajánlat regisztrációja után Előfizetőt 48 (negyvennyolc) órán belül e-mailben értesíti arról, hogy az ajánlatot nyilvántartásba vette és az értesítés feladásával egyidejűleg elindítja az ajánlatnak megfelelően az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését a vele szerződésben álló harmadik személy távközlési szolgáltatójánál a vele megkötött nagykereskedelmi szerződés alapján.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az online megrendelőlap tartalmának az elküldést követő elvesztéséért (meg nem érkezéséért), a felhasználók által használt műszaki megoldások (pl. Internet böngészők) és az Internet hálózat sajátosságai miatt Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az online megrendelőlap sikeres

nyilvántartásba vételéről Szolgáltató az e-mailben történő visszaigazolás mellett az ügyfélszolgálaton is tájékoztatást ad.

3.1.4.2. Szolgáltatás igénybevételeivel

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételeivel jön létre.

3.1.5. Hozzáférés létesítése, kapcsolat kiépítése, a szerződés teljesítése

Internet hozzáférés Szolgáltatás esetében:

A 3.1.2 pontban foglaltak alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremti a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételeire (lásd 3.2 pont).

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az Általános Szerződési Feltételekben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a. az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b. a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- c. az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás;
- d. az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségébe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

3.1.6. Költségviselőre vonatkozó egyéb rendelkezések

Amennyiben Előfizető és Költségviselő külön személyek, úgy az Előfizetői Szerződés hatályosságának feltétele, hogy azt a Költségviselőnek is alá kell írnia.

3.2. A szolgáltatás igénybevételeinek módja és feltételei

3.2.1. Kapcsolt vonali Internet hozzáférés

A Szolgáltatás igénybevételeinek feltétele, hogy az Előfizető Előfizetői Hozzáférési Pontja a Szolgáltató által meghatározott Számozási Területek egyikében legyen és az Előfizetői Hozzáférési Pont a Kapcsolt Vonali Hozzáférés Szolgáltatás igénybevételeire műszakilag alkalmas legyen.

Azon Számozási Területekről, amelyekből a Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás igénybe vehető Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a www.gyor.net weboldalon tájékoztatást nyújt. Jelen Általános Szerződés Feltételek hatálya alatt Szolgáltató a www.gyor.net honlapon teszi elérhetővé, hogy mely Számozási Területeken nyújt Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatást.

A Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás az év minden napján, 0-24 óráig veheti igénybe az Előfizető.

A Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás esetén Előfizető analóg modemen vagy ISDN végberendezésen keresztül a Szolgáltató Internetes behívószámának tárcsázásával kapcsolódik a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához. Előfizető a helyhez kötött telefonhívás díját az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatónak köteles megfizetni. Analóg PSTN hozzáférés esetén a Kapcsolt vonali Internet

hozzáférés Szolgáltatás sebessége a helyhez kötött telefonvonal minőségétől függően maximálisan 56 kbit/s, ISDN végberendezésen keresztül 64 kbit/s.

A Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás keretében az Előfizető ugyanazon Előfizetői Azonosítóval egy időben csak egy kapcsolatot hozhat létre, a további kapcsolódási kéréseket Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózata automatikusan elutasítja.

A Kapcsolt vonali Internet hozzáférés Szolgáltatást Előfizető az írásbeli Előfizetői Szerződés hatályba lépését és a szolgáltatás aktiválását követően azonnal igénybe veheti.

3.2.2. DSL alapú Internet hozzáférés

A DSL Szolgáltatást az év minden napján, 0-24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 (huszonnégy) óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 (harminc) percig nincs adatforgalom. A kapcsolat a bontást követően azonnal újra létrehozható.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín, Előfizetői Hurok – amelyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesül - alkalmas-e DSL Szolgáltatás nyújtására. A Szolgáltató DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatónak műszakilag alkalmas szolgáltatási területein nyújtja.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL összeköttetés kiépítésének műszaki feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítési helyen a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 60 (hatvan) napon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a DSL Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti.

A Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles abban az esetben, amennyiben a Szolgáltatás létesítése az Előfizető hibájából hiúsul meg.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele

- a. a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- b. két irányban működő helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés,
- c. valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen lejárt díjtartozása Szolgáltató, illetve a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozóan az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató felé és Előfizető részéről a helyhez kötött telefonvonalra más megrendelés ne legyen folyamatban.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a telefon előfizetés nélküli (Csupasz) DSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele

- a. a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- b. valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen lejárt díjtartozása Szolgáltató felé.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a DSL Szolgáltatás – telefon előfizetés nélküli (Csupasz) DSL Szolgáltatás kivételével – az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így

- a. A DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal Előfizetője azonos személynek kell hogy legyen vagy megfelelő meghatalmazással kell rendelkeznie ettől a személytől;
- b. A DSL Internet Hozzáférés Szolgáltatás szünetel, az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal szünetelése esetén;
- c. A DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizető szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén az DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik és határozott idejű Előfizetői Szerződés, vagy Hűségnyilatkozat esetén a Hűségidőszak alatt Előfizető a 16.5 pont szerinti díjak megfizetésére köteles.

A DSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás igénybevételéhez javasolt minimális hardverfeltételek az alábbiak:

- Pentium I. 100Mhz vagy nagyobb teljesítményű processzor
- 32MB RAM
- Merevlemez, legalább 50MB szabad területtel
- SVGA videokártya és monitor
- Ethernet 100BaseT hálózati kártya

A DSL Szolgáltatás igénybevételéhez Microsoft Windows 98SE vagy magasabb verziós számú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A javasolt operációs rendszer minimum Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPPoE meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben a Szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működéséért.

A Szolgáltató az alábbi vonali sáv szélességeken nyújtja szolgáltatáscsomagjait:

		A (1M)		X (2M)		B (4M)		C (8M)		D (18M)	
Sebesség (kbit/s)		Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.
Egyéni	feltöltés	64	128	64	192	96	256	192	512	-	-
	letöltés	160	1280	192	2560	256	4480	480	8096	-	-
Üzleti	feltöltés	64	128	64	192	96	256	192	512	320	1024
	letöltés	160	1280	192	2560	256	4480	480	8096	960	18432

		S (1M)		M (5M)		L (10M)		XL (15M)		XXL (25M)	
Sebesség (kbit/s)		Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.	Gar.	Max.
Egyéni	feltöltés	64	128	192	500	256	500	512	900	1024	5000
	letöltés	160	1280	1000	5000	3000	10000	5000	15000	4096	25000
Üzleti	feltöltés	64	128	192	500	256	500	512	900	1024	5000
	letöltés	160	1280	1000	5000	3000	10000	5000	15000	4096	25000

A táblázatban feltüntetett garantált (Gar.) sáv szélességek a 229/2008-as Kormányrendelet alapján az Előfizetők számára az esetek 80%-ában garantált (adatátviteli) sáv szélesség. A maximális (Max.) sáv szélességek az adott csomag maximálisan elérhető adatátviteli sáv szélessége.

A DSL hálózat szabad kapacitásain az Előfizetők a maximális sebességértéig osztoznak. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az Internet hálózat, a letölteni kívánt tartalom szolgáltatójának illetve a hozzáférési hálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai is meghatározzák.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonszámáról – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik – Előfizető gondoskodik.

Szolgáltató nem tehető felelőssé a telefon előfizetés megszüntetésének esetleges sikertelensége miatt, amennyiben Előfizető telefon előfizetés nélküli DSL Szolgáltatáshoz (pl. Csupasz ADSL) kapcsolódóan Szolgáltató útján igényli a helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatótól a telefon előfizetés megszüntetését.

3.2.3. Telefon előfizetés nélküli (Csupasz) DSL Internet hozzáférés

A Telefon előfizetés nélküli DSL Internet hozzáférés olyan előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, mely alapján az Előfizető az általa meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton, meghatározott minőségben az előfizetői szakaszon adathálózati szolgáltatást vehet igénybe és melynek díja nem tartalmazza a hangszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díj- és költségelemeket, de tartalmazza mindazon költségeket, amelyet a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a műszaki hálózat fenntartása, és a Szolgáltatás kereskedelmi forgalomba történő értékesítése indokolt.

A Szolgáltató a Telefon előfizetés nélküli DSL Internet szolgáltatást kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. Egyetemes szolgáltatási területein meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon nyújtja.

A szolgáltatás egyéb vonatkozásaiban megegyezik a DSL alapú Internet hozzáférés szolgáltatással.

3.2.4. Bérelt-vonali Internet hozzáférés

A Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatást az év minden napján, 0-24 óráig veheti igénybe Előfizető.

A Szolgáltató a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatást kizárólag akkor tudja biztosítani, ha

- a. az Előfizetői Hozzáférési Pont és Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózata közötti közvetlen kapcsolatot megvalósító médium kiépítésének műszaki, jogi vagy egyéb akadálya nincs és
- b. az Előfizető kötelezettséget vállal, hogy a kiépítés esteleges költségeit számla ellenében a Szolgáltatónak megfizeti, amennyiben Szolgáltató arra igényt tart.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által a kiépítésre megjelölt helyszínen az Előfizető Hozzáférési Pont kiépítése megvalósítható-e. A vizsgálat keretében Szolgáltató többek között felméri, hogy a kiépítés műszaki szempontjai teljesülnek-e.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a vizsgálat eredménye alapján az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem megvalósítható, akkor Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított 30 (harminc) napon belül az Előfizetői Szerződéstől elállni. A Szolgáltató elállása esetén a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy azt követően a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatással kapcsolatban beszedett bármely díjat visszafizeti.

Amennyiben a vizsgálat eredménye alapján az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének költségei a Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás igénybevételének költségeit az Előfizető számára elfogadhatatlan módon emelik, úgy Előfizető jogosult a vizsgálat eredményének tudomására jutásától számított 3 (három) munkanapon belül az Előfizetői Szerződéstől elállni. Elállás esetén a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy azt követően a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatással kapcsolatban beszedett bármely díjat visszafizeti.

A Szolgáltató visszafizetési kötelezettsége nem vonatkozik a Szolgáltatótól vásárolt berendezésekre, eszközökre.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont egyben a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás átadásának pontja is, melyhez Előfizető a saját tulajdonú vagy bérelt előfizetői végberendezését csatlakoztatja.

A bérelt-vonali csatlakoztatáshoz szükséges adatáramköri berendezést Szolgáltató, az adat-végberendezést Előfizető biztosítja. Előfizető adat-végberendezést az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott elektromos és fizikai interfészen keresztül csatlakoztathatja az adatáramköri berendezéshez.

Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy az NHH (korábbi nevén: Hírközlési Felügyelet) által engedélyezett végberendezést használhat a Bérelt-vonali Internet hozzáférés Szolgáltatás igénybevételéhez.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül visszaszolgáltatni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem szolgáltatja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban 2 (kettő) alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

3.2.5. Mikrohullámú Internet hozzáférés

A Mikrohullámú Internet hozzáférés Szolgáltatást az év minden napján, 0-24 óráig veheti igénybe az Előfizető.

Szolgáltató Mikrohullámú Internet Szolgáltatása kizárólag meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területek listájáról Szolgáltató az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín, átviteli útvonal – amelyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesül - alkalmas-e Mikrohullámú Internet hozzáférés Szolgáltatás nyújtására.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Mikrohullámú Internet hozzáférés kiépítésének műszaki feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítési helyen a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított 60 (hatvan) napon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy azt követően a Mikrohullámú Internet hozzáférés Szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett bármely díjat visszafizeti.

Amennyiben a kiépítésnek műszaki akadálya nincs Szolgáltató az igénybejelentéstől számított 30 napon belül biztosítja a Szolgáltatást.

A mikrohullámú Internet Szolgáltatás használatához szükséges eszközök közül az SU (Subscriber Unit – előfizetői hálózat-végződtető egység) az Előfizetőnél kerül letelepítésre. A SU a rádiós végberendezéseket telepítő Szolgáltató tulajdona. Az SU (beltéri és kültéri egység együtt) részére szükséges helyről, valamint az SU folyamatos és zavartalan működéséhez szükséges szünetmentes 230V-os táplálásáról, valamint a vagyonvédelemről az Előfizetőnek kell gondoskodnia. A Szolgáltató szünetmentes táplálást nem biztosít.

Az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz tartozó mikrohullámú berendezések felszereléséhez esetlegesen szükséges tulajdonosi, tulajdonostársi (társasházi) engedélyt Előfizető szerzi be. Tekintettel arra, hogy a felszerelésre az engedélyt az épület tulajdonosa adja meg, Szolgáltató ezen engedély megtagadása esetén az Előfizetői Szerződés meghiúsulásáért nem vállal felelősséget.

3.2.6. Szerverszolgáltatás

Szerverszolgáltatás esetén a Szolgáltató a BIX-re (Budapest Internet Exchange/Budapesti Internet kicserélő központ) 100Mbps-os sávszélességgel csatlakozó publikus szerverein biztosítja a Szolgáltatásokhoz meghatározott portok és könyvtárak elérhetőségét, illetve biztosítja a domain nevek működéséhez szükséges technikai feltételeket.

Előfizető a Szolgáltató által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott azonosítókat felhasználva a megfelelő portokon érhetik el a Szolgáltatásokat.

3.2.7. IP alapú hang (VoIP) szolgáltatás

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 80kbps szabad fel- és letöltési sebességgel), melyet bármely Internet szolgáltatótól megrendelhet. További feltétel, hogy az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítő (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos analóg telefon vagy IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra. A Szolgáltatás igénybevételéhez Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése szükséges.

A Szolgáltatás a Szolgáltatótól igénybe vett Bérelt-vonali, Mikrohullámú, vagy DSL Internet hozzáférési végpont esetén földrajzi számon vehető igénybe. Egyéb Internet hozzáféréseken keresztül 21-es (nomadikus) számmezőben, Magyarország teljes területén igénybe vehető.

A Szolgáltatás használatához szükséges eszközöknek támogatnia kell a SIP protokollt. Az Előfizető a Szolgáltató által létesített Előfizetői hozzáférési pontra csak olyan végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel az elektronikus hírközlő berendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet vonatkozó előírásainak, valamint a hatályos szabványoknak.

3.3. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

3.3.1. Kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

A kiegészítő szolgáltatások készlete:

3.3.2. Domain név regisztráció

A domain regisztráció (delegálás) a felettes domain-be való bejegyzés ügyintézését, a képviseletet, Magyarországon és külföldön esedékes egyszeri és rendszeres díjak fizetését foglalja magában, melyet a Szolgáltató az Előfizető megbízása alapján teljesít. A domain regisztráció szabályait nem a Szolgáltató határozza meg, a Szolgáltatás teljesítésekor a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. Magyarországi domain nevek esetén a szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett www.nic.hu honlapon.

Domain név regisztrációs szolgáltatás Webtárhely vagy DNS szolgáltatáshoz igényelhető.

3.3.3. Adatbázis hozzáférés

A Szolgáltató, a szervertől üzemeltetett adatbázis szervertől létrehozott adatbázishoz hozzáférést biztosít az Előfizető részre, ahol Előfizető a rendelkezésre álló tárterület erejéig adatokat tárolhat és kérdezhet le. Az adatbázisszerver kizárólag a Szolgáltató szervertől, a megfelelő azonosítás után érhető el.

Adatbázis elérés szolgáltatás Webtárhely szolgáltatásokhoz igényelhető.

3.3.4. E-mail

Az Interneten keresztüli üzenetváltás, melyet az E-mail Szolgáltatás igénybevételére szerződést kötő Előfizetők számára a Szolgáltató levelező-szerver üzemeltetésével teszi lehetővé, illetve e-mail cím és postafiók (tárterület) biztosításával, melyre az Előfizető levelei beérkezhetnek. Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózathoz, akkor is kell lennie egy olyan állandó hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig tárolódhatnak. Innen a saját számítógépére az Előfizető POP3 protokollt használva tudja a leveleket áttölteni, vagy IMAP protokollal illetve Webmail (mail.gyor.net) használatával megjeleníteni.

3.3.5. Csoportos e-mail

A csoportos mail szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető Szolgáltatónál regisztrált domain névvel, saját levelező szerverrel rendelkezzen, valamint valamely e-mail postafiókot is tartalmazó díjcsomaggal rendelkezzen. A szolgáltatás keretében az adott domainnévre érkező e-mailek (pl. valami@cegnev.hu) a Szolgáltató szerverére érkeznek. Az Előfizető által meghatározott domainnévre érkező valamennyi levél szétválogatás nélkül ugyanabba a postafiókba érkezik, biztosítva a folyamatos e-mail kapcsolatot még akkor is ha az Előfizető nem kapcsolódik az Internetre.

Előfizető saját levelezőszerverével a postafiók tartalmát letölti, feldolgozza és a felhasználói számára elérhetővé teszi.

3.3.6. Mail Relay

A Mail relay szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető Fix IP címmel, Szolgáltatónál regisztrált domain névvel, valamint saját levelező szerverrel rendelkezzen.

A Mail Relay szolgáltatás csak abban az esetben működik Előfizetőnél, amennyiben azt Szolgáltatónál kifejezetten kérte, arra Szolgáltatónál előfizetett, azaz a mail relay szolgáltatás igénybevételéhez nem elegendő Előfizető domain nevének másodlagos MX rekordját a mail.gyor.net tartományra állítani. Előfizető köteles a mail.gyor.net tartományból érkező összes levelet fogadni illetve azokat nem utasíthatja vissza a saját levelező szerverre. Szolgáltató a mail relay szolgáltatások esetében az Előfizető irányába érkező leveleket legfeljebb 7 napig tárolja, ezt követően, illetve Előfizető levelező szerverének kézbesíthetetlen (nem ideiglenes) visszajelzése esetén Szolgáltató törli.

Szolgáltató a mail relay szolgáltatásnál fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben Előfizető a 9.1 pontban foglalt tevékenységek valamelyikével a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységet végez (pl. Előfizető levelei a szolgáltatást kiszolgáló szervert

Szolgáltató megítélése szerint indokolatlanul nagy forgalommal terhelik; a szolgáltatás segítségével illegális tevékenységet végeznek (pl. spam küldés)), úgy a szolgáltatást a 10.3.2 pontban foglaltak szerint rendkívüli felmondással felmondja.

3.3.7. SPAM szűrés

A szolgáltatás a kéretlen e-mailek (SPAM-ek) ellen nyújt hatékony védelmet. A SPAM szűrő szoftver minden a Szolgáltató mail szerverén áthaladó levelet ellenőriz és elvégzi szűrést. A szűrés nem 100%-os hatékonyságú. A Szolgáltató folyamatosan fejleszti a szűrési rendszerét, ugyanakkor nem garantálható, hogy valamennyi SPAM kiszűrésre kerül, továbbá egyes esetekben – a SPAM-ek jellemzőinek megfelelő levél esetén – kiszűrésre kerülhet SPAM-nek nem tekinthető e-mail is.

3.3.8. Fix IP

Az Internet használata során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egyértelműen hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból egy IP cím vagy címtartomány. Az Internethez való kapcsolódáskor az ügyfél számára mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

4.1. Követelmények

4.1.1. Használhatóság SZHP-on

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, az 2. számú mellékletben meghatározott módon áll rendelkezésre.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi internet hálózatok felé:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összes felhasználói sávszélesség igényvel. A Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt vonalon keresztüli hozzáférés Szolgáltatásnak:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

4.1.2. A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állás

A Szolgáltatás létesítésének ideje: az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete szerint.
A Szolgáltatás rendelkezésre-állása: az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete szerint.

4.1.3. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati iroda vállalt kiszolgálási ideje: Az Általános Szerződési feltételek 2. számú melléklete szerint.

4.2. A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;

- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

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

Az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete szerint.

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

6.1. Nyilvántartás és értesítés

6.1.1. Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult az Általános Szerződési Feltételek szerint kezelni, illetve felhasználni.

Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 15.5 pont szerint betekinthesz.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.

a. Egyéni Előfizető esetében:

1. neve;
2. lakóhelye vagy tartózkodási helye;
3. anyja neve;
4. születési neve, helye és ideje;
5. személyi igazolvány-száma;
6. levelezési- és e-mail címe, telefonszáma;
7. kapcsolattartó neve, telefonszáma.

Amennyiben az igénylő korlátozottan cselekvőképes személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

b. Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében:

1. cégszerű megnevezése;
2. cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma;
3. székhelye (telephelye);
4. adószáma;
5. bankszámlaszáma;
6. kapcsolattartó neve, telefonszáma.

c. Mindkét előfizetői kategóriában:

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye);
2. a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek;
3. a díjkiegymenítés módja;
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak;
5. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat;
6. igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja;
7. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése;
8. az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések;
9. értesítési cím és e-mail cím.

6.1.2. Az Előfizető értesítése

Az Általános Szerződési Feltételeket, az Egyedi Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben, SMS-ben), illetve levélben, hagyományos postai úton. A Szolgáltató – amennyiben az adott értesítés tekintetében jogszabály lehetővé teszi - jogosult az Előfizetőket az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen, ajánlott tértivevényes levél formájában. A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel feladott leveleket abban az esetben is, ha „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkeznek vissza és a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő címre kerültek postázásra és az Előfizető címváltozást nem jelentett be.

6.2. A legrövidebb szerződési időszak, az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos. Az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem.

A Szolgáltató saját irodáin, vagy partnerein illetve weboldalán keresztül biztosítja, hogy az Előfizető az ország egész területén elő tudja fizetni a Szolgáltatást.

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama minimálisan 1 (egy) nap, maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

6.3. Előfizető kötelezettségei

6.3.1. Engedélyezett végberendezés használata

A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a. a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, vagy
- b. a készüléket díjfizetés ellenében a Szolgáltatótól béreljék.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik – az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért az 1. számú mellékletben (díjszabás) megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.

6.3.2. A végberendezés rendeltetészerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetészerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy nem megfelelő voltáért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, az esetben Előfizető köteles az ebből eredő, Szolgáltatót ért kárt a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

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

Az Előfizető a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a szolgáltatás hozzáférési pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse – amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén/lakásán jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijavítása a Szolgáltató kötelessége, az esetben az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban a javítást el tudja végezni. Az Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

6.3.4. Díjfizetés

Az Előfizető köteles az Általános Szerződési Feltételekben és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat a számlán megjelölt esedékességig megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető az átvett Szolgáltatást ténylegesen használta, vagy sem.

A díjfizetés további feltételeit 16. fejezet tartalmazza.

6.3.5. A Szolgáltató hálózatának használata

Az Előfizető a Szolgáltató weboldalán (www.gyor.net) szereplő formában elolvasta és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Szolgáltatónak a hálózati visszaélések tilalmáról szóló irányelvét (a továbbiakban: „Irányelv”). A Szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, a módosításokat a fenti weboldalon teszi közzé. Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes (i) bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; (ii) az Irányelvvel; (iii) bármilyen általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely (iv) a jó erkölcsbe ütközik.

6.3.6. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A Szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (a továbbiakban: „Jelszavak”) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. A Jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá az Előfizető weboldalainak, e-mailjeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a Jelszavak révén történő használatáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető vagy a Végfelhasználó, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáféréstért való felelősséget.

A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli, valamint köteles azt harmadik személy felé titokban tartani.

Szolgáltató a www.gyor.net weboldalon közzéteszi a Jelszavak kiválasztására, illetve megváltoztatására vonatkozó szabályokat, amelyeket az Előfizető köteles betartani. A Jelszavak nem megfelelő módon történő

kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult a Jelszavakat az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kiesésért, amely a Jelszavaknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

6.3.7. Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

6.3.8. Az átvitt adatállományért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a Berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

6.3.9. A Szolgáltatás használatának átengedése

Magánszemély Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Egyéb esetekben a Szolgáltatás igénybevételét másnak a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem engedheti.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, 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 AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

7.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

7.2. Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló, 6.1.2 pont szerinti értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételtől számított 30. (harcincadik) napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

7.2.1. Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. (harmincadik) napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről a 6.1.2 pont szerint értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

7.3. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részre. Az Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

7.3.1. A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (áthelyezés).

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya. Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül értesíti. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek 16. pontjában található.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

7.3.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében, öröklés, jogutódlás vagy megállapodás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15 (tizenöt) nap. Ezen 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.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezzi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírás kérőnek kell megállapodnia.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az átírás teljesítési határideje az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

A polgári jog szabályainak megfelelően, ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg az Előfizetői Szerződést nem mondta fel vagy azt másra a fentiek szerint nem íratja át, függetlenül attól, hogy az Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.

Szolgáltató nem vizsgálja, hogy a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén történik-e változás a tulajdonos személyében, azonban Előfizető köteles a változástól számított 8 (nyolc) napon belül bejelenteni, ha a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyén tulajdonosváltozás következett be. Előfizető köteles gondoskodni az új tulajdonos által megadandó tulajdonosi meghatalmazásról. Ezen tájékoztatás elmulasztásából eredő esetleges következményeket Előfizető köteles viselni.

7.3.3. Postázási cím módosítása

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a postázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. (tizenötödik) napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően előterjesztett kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő második hónap első napjától vállalja a postázási cím módosítását.

Amennyiben a postázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a postázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás 7.3 pont szerinti bejelentésének minősül.

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

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.1. Az előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

A Szolgáltatás szünetelését írásban lehet kérni, a szünetelés kezdőnapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

8.1.1. A szünetelés időtartama

A szünetelést határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum, - egyéni előfizetés esetén - 6 (hat), - üzleti előfizetés esetén - 3 (három) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, amely az 1. számú mellékletben (díjszabás) kerül meghatározásra, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetlegesen olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

8.1.2. A szünetelés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.5 pontjában meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a jelen pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

8.2. Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8:00-17:00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (Vis Maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon szüneteltetheti a Szolgáltatást.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

9.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, 6.1.2 pont szerinti értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a. ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b. ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 (harcinc) napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;
- d. a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a 9.1 pont b. és c. pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII. 18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- e. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.
- f. A szolgáltató az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme

érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kénytelen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt is annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

9.2. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – 2 (kettő) munkanapon belül újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt és a visszakapcsolásnak műszaki akadálya nincs.

Amennyiben Előfizető igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy a telefonon a Szolgáltató ügyfélszolgálati számán, a Szolgáltató 2 (kettő) munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámán történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 (tíz) napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

Ha az Előfizető valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 (hat) hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni. Ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás 1. számú mellékletben (díjszabás) közölt költsége.

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

10.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

10.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

10.2.1. Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények nélkül.

Előfizető jogosult a határozott időre szóló előfizetői szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 30 (harminc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények mellett.

A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére. Az előfizetői szerződés e-mail formájában nem mondható fel.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napja ebben az esetben a felmondásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. (nyolcadik) nap, amennyiben az Előfizető későbbi megszüntetést nem jelöl meg.

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására. Előfizető nem mondhatja fel az előfizetői szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja a Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben Előfizető azért mondja fel az DSL Szolgáltatási szerződést, mert a Szolgáltatást más Szolgáltatótól kívánja igénybe venni, úgy a felmondás okaként szolgáltató váltást kell megjelölnie. A szolgáltató váltás megjelölés nélküli felmondásokat Szolgáltató a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató felé leszerelésre továbbítja. A szolgáltató váltás megjelölésű felmondásokat a Szolgáltató 30 (harminc) napig megőrzi és ezen időtartamon belül a felmondás alapján a szolgáltató váltást jóváhagyja, amennyiben a jóváhagyásnak akadálya (pl. számlatartozás, hűségidőszak) nincs. Amennyiben 30 (harminc) napon belül nem érkezik szolgáltató váltási igény, a Szolgáltató az Előfizető felmondását törli.

10.2.2. Rendkívüli felmondás

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

10.2.3. A felmondás tartalmi elemei

Rendkívüli felmondás esetén tartalmaznia kell:

- a. a felmondás indokát;
- b. a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,

10.2.4. Felszólítás

Az Előfizető a 10.2.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani a Szolgáltatót a szerződésszegés megszüntetésére.

10.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

10.3.1. Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni, kivéve, ha szolgáltatás sajátosságai következtében nem rendelkezik az Előfizető értesítéséhez szükséges adatokkal (pl.: ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés esetén). A tértivevénnyel feladott levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel feladott leveleket abban az esetben is, ha „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkeznek vissza és a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő címre kerültek postázásra és az Előfizető címváltozást nem jelentett be.

10.3.2. Rendkívüli felmondás

Az Egyedi Előfizetői Szerződést Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy
 - a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy
 - a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül - átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy
 - az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- b. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c. az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d. az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.3.3. Felszólítás

A Szolgáltató a 10.3.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltató az Előfizető hozzáféréseit azonnali hatállyal korlátozhatja, a hálózaton tárolt adatait törölheti, illetve azokat harmadik fél számára elérhetetlenné teheti.

A Szolgáltató által az Előfizető részére küldött fizetési felszólítások költségei az Előfizetőt terhelik. A fizetési felszólítások után fizetendő díjak mértékét az I. sz. melléklet tartalmazza.

10.3.4. Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés (fizetési emlékeztető e-mail) elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés (fizetési felszólítás postai úton) megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja (rendkívüli felmondás). Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000,- (ötezer) forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000,- (ötezer) forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.1.2 pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató saját belátása szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 9.1 c. pontban foglaltak szerint.

A Szolgáltató által az Előfizető részére küldött - díjfizetés elmulasztása - miatti felmondások költségei az Előfizetőt terhelik. A felmondások után fizetendő díjak mértékét az I. sz. melléklet tartalmazza.

10.3.5. A felmondás tartalmi elemei

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a. a felmondás indokát;
- b. a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt hitelt érdemlően tudja bizonyítani a szerződésszegő magatartás megszüntetését, akkor a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

10.3.6. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9.1 c. pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;
- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit, telefonszámait a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

10.4. Szolgáltatói díj-visszatérítési kötelezettség az Egyedi előfizetői Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Egyedi Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 30 (harminc) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

Amennyiben Előfizető felmondása következtében az Egyedi Előfizetői Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(ka)t bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra visszatéríti.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

11. HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

11.1. Technikai segélyszolgálat működési rendje

A Szolgáltató technikai segélyszolgálatot (hibabejelentő, hibalehárító) tart fenn. Hibabejelentéseket minden nap 0-24 óráig, technikai segítségnyújtást munkanapokon 8-17 óráig végez. A technikai segélyszolgálat elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével (12.1 pont).

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját.

11.2. Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltató Szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a Szolgáltatás az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

11.2.1. Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát a Szolgáltató az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján a javítást kifizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

11.3. A hibaelhárítás

11.3.1. A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hozzá személyesen, levélben, telefonon vagy e-mailben eljuttatott hibabejelentések adatait, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, írásban vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza a következő elemeket:

- a. Előfizető neve,
- b. Előfizetési szám,
- c. azonosító számok
- d. a hibajelenség leírását,
- e. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- f. a hiba okát,
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h. az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

11.3.2. A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövetési módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni.

A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az Ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

A Szolgáltató az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy által bejelentett hibákat beazonosítja és kijavítja, illetve intézkedéséről értesíti az Előfizetőt. A hiba feltárása a felügyeleti rendszerek adatainak elemzésével, amennyiben szükséges, a hálózat, a végpont helyszíni vizsgálatával történik.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással 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 bejelentett és valószínűleg bizonyult hiba kijavítását megkezdte;
- c. a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalékos díjcsökkentést nyújt.

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valószínűleg bizonyult hiba kijavításának időtartamába a heti pihenő- és a munkaszüneti napok időtartama nem számít bele. A kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket az Általános Szerződés Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél, vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

11.3.3. Együtműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.

Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal, ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki, ha azt nem Szolgáltató biztosítja.

Amennyiben a Szolgáltatás hibás, vagy csökkent értékű működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

11.4. Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben az elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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 az elvárható.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén, azok bekövetkezésétől kell számítani.

11.4.1. Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén, így különösen a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének, átírás vagy áthelyezés vállalt határidőben történő teljesítésének elmulasztása esetén kötbért fizetni. Késedelmes teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a késedelem mértéke a 8 (nyolc) órát meghaladja.

A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott belépési díjat a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetés kötelezettsége alól abban az esetben is, ha az előfizető hozzáférési pontot azért nem tudja határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy munkavégzés feltételeit.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól abban az esetben is, ha az előfizetői hozzáférési pont kiépítését olyan felszerelési helyre kéri, amely kívül esik a szolgáltatási területén, vagy egyéb, érdekkörén kívül álló akadályba ütközik és emiatt a szerződéstől eláll.

Az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után a havi előfizetési díj egyharmadával, legfeljebb azonban a havi előfizetési díjjal megegyező összegű kötbért köteles fizetni Előfizetőnek.

Az áthelyezés műszaki feltételeinek hiányában a teljesítés időpontjának késedelmes közlése, és az átírás késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés, vagy az átírás díjának egyharmada, de maximálisan az áthelyezés, vagy átírás összege.

11.4.2. Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői hozzáférési pont

- működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni a hiba elhárítására az Általános Szerződés Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott időpont elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időre, ha a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget.

Ha hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző 6 (hat) hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján az egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

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

Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 (nyolc) órát meghaladja.

Korlátozott használhatóságot okozó hibás teljesítés esetén a Szolgáltató kötbér fizetése helyett díjcsökkentést is felajánlhat Előfizető számára.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető írásbeli igénye alapján Szolgáltató egy összegben visszafizeti előfizető bankszámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

11.4.3. Díjcsökkentés

Ha a Szolgáltató a hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, abban az esetben az Előfizető részére a havi előfizetési díjból 15%-os díjcsökkentést nyújt, melynek Előfizető általi elfogadása a Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét kizárja. Ha az Előfizető a díjcsökkentést nem fogadja el, az Előfizetői Szerződéstől érdekmúlásra hivatkozva elállhat.

11.4.4. A kötbér megállapítása és kifizetése

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján teljesíti.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére – az Előfizető számlája alapján – egy összegben visszafizeti.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a. A hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- b. A hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- c. A hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetés szerinti használata okozta,
- d. A hibát nem jelentették be,
- e. A hibát a Szolgáltató a bejelentést követő 72 (hetvenkettő) órán belül elhárította,
- f. Az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,
- g. Az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.

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

12.1. Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére – az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő - ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibabejelentő, műszaki segélyszolgálat és ügyfélszolgálati iroda:

Cím: 9024 Győr, Közép u. 16. – West Gate Business Center

Tel: (96) 517-200
 (40) 200-911 Vezetékes hálózathoz helyi hívás díjával
 (70) 774-2577 Vodafone hálózathoz hálózaton belüli hívásdíjjal
 (30) 526-0901 T-Mobile hálózathoz hálózaton belüli hívásdíjjal
 (20) 254-4574 Pannon hálózathoz hálózaton belüli hívásdíjjal

Fax: (96) 517-415

Nyitva tartás:

- telefonos elérhetőség: 8:00-17:00 óráig
- iroda nyitva tartás: munkanapokon 8:00-17:00 óráig
- telefonos hibabejelentő elérhetősége: 0-24 óráig

Szolgáltató a telefonon keresztül vagy személyesen igénybe vehető ügyfélszolgálat mellett e-mailben elérhető ügyfélszolgálatot is működtet az alábbi e-mail címeken, amelyeken Előfizető az alábbi nyilatkozatokat és bejelentéseket teheti meg:

- **ugyfelszolgalat@gyor.net:** általános jellegű kérdések, bejelentések, szerződésekkel kapcsolatos információk
- **techusz@gyor.net:** műszaki jellegű kérdések, hibabejelentések
- **szamlazas@gyor.net:** számlázással kapcsolatos kérdések, bejelentések, késedelmes számlabefizetések igazolása

12.2. Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető Szolgáltató részéről azonosítható legyen. A Szolgáltató ügyfélszolgálat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. Az Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harcinc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében, az Előfizető az 1 (egy) éves elévülési időn belül a Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1) 457-7100; fax: (1) 356-5520; Internet: www.nhh.hu), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, Szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6; telefon: (1) 458-4800; fax: (1) 210-0741).

12.3. Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A Szolgáltató az Előfizető azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harcinc) napon belül megvizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató 30 (harcinc) napon belül nem vizsgálja ki a díjreklamáció jogosságát, akkor a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt rendkívüli felmondással felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

12.3.1. Díjreklamáció elfogadása

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként 30 (harcinc) napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

12.3.2. Díjreklamáció elutasítása

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 (harcinc) napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelő ségi jelöléssel, és egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 (harminc) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a. nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b. a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esedékes késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés hiányában a Szolgáltató – a díjtarozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 (harminc) napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 (harminc) nap alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint, a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő 1 (egy) éven belül van lehetősége -, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

12.3.3. Adatok megismerése, átadása

A Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig az Általános Szerződés Feltételekben meghatározott módon díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Természetes személy Előfizető kérésére ezeket az adatokat évente 3 (három) alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen köteles a Szolgáltató átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett a Szolgáltató korlátlan alkalommal (elszámolási időközönként) köteles ezeket az adatokat nyomtatott formában az Előfizető számára díjmentesen átadni.

12.4. Tudakozó szolgálat

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

12.5. Vis Maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús, terrorista cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

12.6. Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek (i)

bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások biztosításáról, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. Egyik fél sem felelős - még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült - az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot. A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató nem veszi figyelembe.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.1 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 72 (hetvenkettő) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 72 (hetvenkettő) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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 KAPCSOLATOSA VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

13.1. Jogorvoslat

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1) 457-7100; telefax: (1) 356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az itt meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eskalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkor székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen fejezet címében megjelölt további kérdések a jelen Általános Szerződési Feltételek 11. és 12. fejezetében szabályozottak.

14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a. a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a 3. bekezdésben írtaknak, vagy
- b. a készüléket díjfizetés ellenében a Szolgáltatótól béreljék

Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért az 1. számú mellékletben (díjszabás) megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.

Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni, és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az Előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 (tizenöt) napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletének 1. pontja tartalmazza.

15.1. Az Előfizetők adatainak kezelése

A 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.

15.1.1. Irányadó jogszabályok

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító- kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

A jelen fejezet, illetve az Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 3. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

15.2. Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetők. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

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

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben és a 3. számú mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segídet vesz igénybe, úgy jogosult teljesítési segéd részre az Előfizető – a Szolgáltatás biztosításához szükséges – adatait átadni.

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

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

A személyes adatoknak a jelen fejezettől és Általános Szerződés Feltételek 3. számú mellékletében leírtaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az Általános Szerződés Feltételekben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

15.2.1. Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről.

A tájékoztató a következő adatokat tartalmazza:

- a. a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b. a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c. a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d. a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e. kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés paragrafusának számát,
- f. a személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a. a Szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b. a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c. abból a célból, hogy a Szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

15.2.2. Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató továbbá az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton elérhető.

15.2.3. Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltatás nyújtása körében az Előfizetőkre vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a Szolgáltató által készített Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza, amelyet a Szolgáltató kifüggeszt az ügyfélszolgálaton, illetve mindenki számára elérhetővé tesz a www.gyor.net weboldalon.

15.2.4. Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a. az Egyedi Előfizetői Szerződés 6.1.1 pontban meghatározott kötelező elemei,
- b. az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c. az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d. az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e. a hívó és a hívott előfizetői számok,
- f. a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g. a Szolgáltatás dátuma,
- h. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i. tartozás hátrahagyása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei,
- j. távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

Az a) pont szerinti adatokat az alábbiakban meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából a Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-j) pont szerinti adatokat 3 (három) évig köteles megőrizni.

A fenti adatok átadhatók:

- a. azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizetők tájékoztatását végzik,
- b. a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

15.5. Az Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításhoz, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követelése érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Általános Szerződés Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit.

15.5.1. Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az Általános Szerződési Feltételek 6.1.1 pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja.

Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

15.5.2. Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult.

Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a. a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- b. az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c. a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- d. a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e. az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- f. az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a. és c. pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Maior esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

15.6. Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

Szolgáltató az Előfizető adatait a 6.1.1 pontban meghatározott pontossággal méri és tartja nyilván.

16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE. AKCIÓBAN TÖRTÉNŐ RÉSZVÉTEL ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

16.1. A díjzabás alapelvei, akcióban történő részvétel általános feltételei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

A Szolgáltatónak jogában áll az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, az egyszeri vagy belépési díj megfizetésére halasztott fizetést engedélyezni, vagy annak mértékét csökkenteni, illetve egyéb, a fizetendő havidíjak vagy más jellemzők tekintetében akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére összességében előnyösen – egyedileg szabályozza. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg vagy azokat nem fogadja el.

Az akciós szolgáltatások nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció keretében kínált szolgáltatásai és az akciós díjait nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részre megküldeni vagy közzétenni.

Akciós kedvezmény lehet:

- a. díjak mértékének csökkentése, vagy elengedése,
- b. kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- c. több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt kedvezmény,
- d. egyéb kedvezmény,
- e. hűségjutalom,
- f. ajándéksorsolás,
- g. kedvezményes végberendezés biztosítása.

Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban:

- a. ha az igénylő akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő szolgáltatásaira vonatkozó előfizetői szerződését felmondja,
- b. ha az igénylővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díj követelése van.

Akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés ilyen módon való megszűnése esetén a Szolgáltató követelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan felmerült, igazolt költségeinek megtérítését.

Az árak nem tartalmazzák az Áfa-t, kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

16.2. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére, vagy Költségviselői nyilatkozat tétele esetén Költségviselő (továbbiakban Számlafizető) nevére állítja ki. A Szolgáltató a Számlafizető által megadott postázási címre küldi meg a számlát. Amennyiben a Számlafizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltatónak a 7.3.3 pont szerint köteles bejelenteni.

A Szolgáltató számlája tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát a Számlafizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató a Számlafizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali Hozzáférés percdíjai) a távközlési szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésüket követő munkanapon postázásra kerülnek.

Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhó tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhót követő tizedikéig számlázza ki.

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat és 365 (háromszázhatvanöt) napos évet vesz alapul, és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

Számlafizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, csoportos beszedéssel, postai csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében, kézpénzzel történő befizetéssel.

Az Előfizető vagy Költségviselő számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálattól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

Amennyiben a Számlafizető a számlát a kiállítást követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (kettő) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Szolgáltató a számla kiállításának tényéről Számlafizetőt a megadott kapcsolattartás e-mail címre küldött elektronikus levéllel tájékoztatja. Ha a Számlafizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató a számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető vagy Költségviselő a számla ellen nem él reklamációval a 12.2 pontban foglaltaknak megfelelően.

16.2.1. Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti/intézményi Előfizető esetén 20% mértékű, egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő

időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

16.2.2. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési feltételek alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

16.3. Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek egyszeri-, havi-, éves- vagy forgalmi díjak.

Havi vagy éves díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havi- vagy éves díj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi Szolgáltatás indítás vagy szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi- és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. Az Előfizető kérheti Szolgáltatót a havidíjak egyösszegű előreszámlázására, melyre Szolgáltató díjkezdvényt adhat.

16.4. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

Hűségnyilatkozatot egy meghatározott időre tesz az Előfizető, amely automatikusan nem hosszabbodik meg az Előfizető kifejezett, erre utaló nyilatkozata hiányában. A hűségidőszak letelte után, a Szolgáltató és az Előfizető eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltatónak, - döntésétől függően – jogában áll Előfizetőnek a hűségidőszak előtti csomagállapotát visszaállítani, vagy a hűségidőszak során biztosított kedvezményeket tovább nyújtani.

A hűségidőszak hosszát úgy állapítja meg a Szolgáltató, hogy az adott kedvezményre tekintettel az Előfizető számára ne jelentsen aránytalan mértékű kötelezettségvállalást.

16.5. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Amennyiben a határozott időtartamra szóló Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető a határozott időtartam lejártát megelőzően, az Általános Szerződés Feltételek 10.2.1 pontjában meghatározottak szerint rendes felmondással felmondja, illetve azt a Szolgáltató rendkívüli felmondással mondja fel, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 8 (nyolc) napon belül az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített szolgáltatás 5 (öt) teljes havi előfizetési díját kötbéreként megfizetni.

Olyan szolgáltatások esetében, ahol a határozott idejű szolgáltatás teljes idejére vonatkozó (éves) előfizetési díjat a szolgáltatás fordulónapján Szolgáltató kiszámlázza, a határozott időtartamra szóló Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető a határozott időtartam lejártát megelőzően, az Általános Szerződés Feltételek 10.2.1 pontjában meghatározottak szerint rendes felmondással felmondja, illetve azt a Szolgáltató rendkívüli felmondással mondja fel, úgy az Előfizető köteles a szerződés szerinti teljes szolgáltatási időszakra (éves) az előfizetési díjat megfizetni abban az esetben is, ha a szolgáltatást ténylegesen nem veszi igénybe.

17. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Jelen Általános Szerződés Feltételek elérhető a Szolgáltató www.gyor.net web oldalán, továbbá az ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésre bocsátja.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET - DÍJSZABÁS

Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel díjat. A szerződés megszűnése esetén a belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

A feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

GYŐR.NET Kapcsolt vonali Internet hozzáférések

A GYŐR.NET kapcsolt vonali hozzáférés kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. (T-Home) egyetemes szolgáltatási területén érhető el.

2009.08.01-től nem rendelhető!	GYŐR.NET NonStop
Sebesség (analóg / ISDN) (kbit/s)	56 / 64
Előfizetési díj havi díjfizetés esetén	1 200 Ft / hó
Előfizetési díj éves díjfizetés esetén	12 000 Ft / év
Forgalmi díj	Nincs
E-mail postafiókok száma	3 db
E-mail postafiókok mérete címenként	100 Mbyte
Maximális fogadható e-mail méret	6 Mbyte

DSL alapú Internet szolgáltatások

A DSL szolgáltatás kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. (T-Home) egyetemes szolgáltatási területein érhető el, a műszaki lehetőségek figyelembe vételével.

Egyéni (lakossági) DSL szolgáltatás	S	M	L	XL	XXL
Garantált sebesség (kbit/s)	160 / 64	1000 / 192	3000 / 256	5000 / 512	4096 / 1024
Maximális sebesség (kbit/s)	1280 / 128	5000 / 500	10000 / 500	15000 / 900	25000 / 5000
Egyszeri díj	19 000 Ft	19 000 Ft	19 000 Ft	19 000 Ft	32 000 Ft
Modem díja	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft
Modem kiszállítási díja	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft
Havidíj	8 600 Ft	15 000 Ft	18 800 Ft	19 600 Ft	28 000 Ft
Havidíjban foglalt internet forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
E-mail postafiók hozzáférés	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP
E-mail postafiókok száma	5 db	5 db	5 db	5 db	5 db
E-mail postafiókok mérete címenként	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális fogadható e-mail méret	6 MB	6 MB	6 MB	6 MB	6 MB
Statikus webtárhely mérete	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB

Üzleti (intézményi) DSL szolgáltatás	S	M	L	XL	XXL
Garantált sebesség (kbit/s)	160 / 64	1000 / 192	3000 / 256	5000 / 512	4096 / 1024
Maximális sebesség (kbit/s)	1280 / 128	5000 / 500	10000 / 500	15000 / 900	25000 / 5000
Egyszeri díj	19 000 Ft	19 000 Ft	19 000 Ft	19 000 Ft	32 000 Ft
Modem díja	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft	7 000 Ft
Modem kiszállítási díja	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft
Havidíj	12 200 Ft	20 000 Ft	26 000 Ft	28 500 Ft	44 111 Ft
Havidíjban foglalt internet forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
E-mail postafiók hozzáférés	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP
E-mail postafiókok száma	10 db	10 db	10 db	10 db	10 db
E-mail postafiókok mérete címenként	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális fogadható e-mail méret	6 MB	6 MB	6 MB	6 MB	6 MB
Statikus webtárhely mérete	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB

2009. október 1-től nem rendelhető csomagok

Egyéni (lakossági) DSL szolgáltatás	A	X	B	C
Garantált sebesség (kbit/s)	160 / 64	192 / 64	256 / 96	480 / 192
Maximális sebesség (kbit/s)	1280 / 128	2560 / 192	4480 / 256	8096 / 512
Egyszeri díj	16 500 Ft	16 500 Ft	16 500 Ft	16 500 Ft
Modem díja	5 900 Ft	5 900 Ft	5 900 Ft	5 900 Ft
Modem kiszállítás díja	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft
Havidíj	7 900 Ft	8 400 Ft	8 900 Ft	9 900 Ft
Havidíjban foglalt internet forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
E-mail postafiók hozzáférés	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP
E-mail postafiókok száma	5 db	5 db	5 db	5 db
E-mail postafiókok mérete címenként	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte
Maximális fogadható e-mail méret	6 Mbyte	6 Mbyte	6 Mbyte	6 Mbyte
Statikus webtárhely mérete	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB

Üzleti (intézményi) DSL szolgáltatás	A	X	B	C	D
Garantált sebesség (kbit/s)	160 / 64	192 / 64	256 / 96	480 / 192	960 / 320
Maximális sebesség (kbit/s)	1280 / 128	2560 / 192	4480 / 256	8096 / 512	18432 / 1024
Egyszeri díj	20 496 Ft	20 496 Ft	30 796 Ft	30 796 Ft	30 796 Ft
Modem díja	5 900 Ft	5 900 Ft	5 900 Ft	5 900 Ft	5 900 Ft
Modem kiszállítás díja	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft	1 500 Ft
Havidíj	22 453 Ft	30 423 Ft	34 831 Ft	47 173 Ft	111 800 Ft
Havidíjban foglalt internet forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
E-mail postafiók hozzáférés	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP	POP3 / IMAP
E-mail postafiókok száma	10 db	10 db	10 db	10 db	10 db
E-mail postafiókok mérete címenként	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte	100 Mbyte
Maximális fogadható e-mail méret	6 Mbyte	6 Mbyte	6 Mbyte	6 Mbyte	6 Mbyte
Statikus webtárhely mérete	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB

Szerverszolgáltatások**Domain regisztráció és fenntartás .hu domain**

Szolgáltatás	Tartalma	Díja
Domain regisztráció	2 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	3 500 Ft
Fenntartás	1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	2 000 Ft
Igénylőváltás		2 000 Ft
Regisztrátor váltás		0 Ft

Domain regisztráció és fenntartás .com .net .org .biz domain

Szolgáltatás	Tartalma	Díja
Domain regisztráció, fenntartás	1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	3 000 Ft
Igénylőváltás, Regisztrátor váltás	1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	3 000 Ft

Domain regisztráció és fenntartás .eu domain

Szolgáltatás	Tartalma	Díja
Domain regisztráció, fenntartás	1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	4 000 Ft
Igénylőváltás, Regisztrátor váltás	1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás IP-re	4 000 Ft

Domain és mail csomagok

Szolgáltatás	Tartalma	Díja
Domain Live	Domain regisztráció 1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás URL-re, 1 e-mail postafiók	4 000 Ft / év
Domain + Mail	Domain regisztráció 1 x 365 nap fenntartás, NS1 és NS2, www átirányítás URL-re, 1 e-mail postafiók	4 000 Ft / év vagy 1 000 Ft / hó

Webtárhely csomagok

Paraméterek	Statikus tárhely	Dinamikus tárhely	VIP tárhely
Domain regisztráció és fenntartás	1 db	1 db	1 db
Webtárhely mérete	500 MB	500 MB	2000 MB
Ftp hozzáférés	1 db	1 db	1 db
Email postafiókok (POP3, IMAP, webmail)	5 db	10 db	20 db
Postafiók mérete	250 MB	250 MB	250 MB
Vírus és spam szűrés	van	van	van
SMTP	van	van	van
PHP	nincs	van	van
MySQL	nincs	1 db	5 db
MySQL mérete	-	100 MB	500 MB
Cron tab – időzített futtatás	-	van	van
Virtual host	1	3	5
Aldomainek (ServerAlias)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Tárhelyre mutató domainek (ServerAlias)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Php e-mail kvóta (havi emailküldés tárhelyről)	0	10 000 db	50 000 db
Külső MySQL kapcsolódás	nincs	nincs	van
Napi biztonsági adatmentés	van	van	van
Látogatottsági statisztika	van	van	van
.htacces	van	van	van
Egyéni hibaoldal 404, 403	van	van	van
www elhagyása	van	van	van
Auto válasz e-mail (pl: out of office)	van	van	van
Max memory_limit	-	32 MB	80 MB
post_max_size	-	22 MB	52 MB
upload_max_filesize	-	20 MB	50 MB
Éves díj:	8 000 Ft	15 000 Ft	30 000 Ft

Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatás	Tartalma	Díja
Tár Plusz	további 500 MB webtárhely	3 000 Ft / év
MySQL plusz	további 100 MB MySQL méret	3 000 Ft / év
Mail plusz	további 10 email postafiók	3 000 Ft / év
Virtual Host plusz	további 1 db Virtual Host és 1 MySQL adatbázis	3 000 Ft / év
Egyedi IP cím		40 000 Ft / év
Plusz e-mail kvóta	további 10 000 db tárhelyről küldhető e-mail	1 500 Ft / év
Adatvisszaállítás mentésből		3 000 Ft / alkalom
Egyedi php.ini telepítés, módosítása		1 500 Ft / alkalom
Tárhely tartalmának DVD-re írása	és postázása	3 000 Ft / alkalom
Mail relay szolgáltatás		15 000 Ft / év
Csoportos mail szolgáltatás	1 postafiók a díjcsomaghoz tartozó emailfiókok kvótájának terhére	díjmentes

2009.08.01-től nem rendelhető tárhely csomagok:

Paraméterek	Web Simple	Web Komplex	Web Builder
Domain regisztráció és fenntartás	1 db	1 db	1 db
Webtárhely mérete	500 MB	500 MB	500 MB
Ftp hozzáférés	1 db	1 db	-
Email postafiókok (POP3, IMAP, webmail)	20 db	20 db	20 db
Postafiók mérete	100 MB	100 MB	100 MB
Vírus és spam szűrés	van	van	van
SMTP	van	van	van
PHP	nincs	van	van
MySQL db / méret	nincs	1 db / 100 MB	1 db / 100 MB

Cron tab – időzített futtatás	-	van	van
Virtual host	1	1	1
Aldomainek (ServerAlias)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Tárhelyre mutató domainek (ServerAlias)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Php e-mail kvóta (havi emailküldés tárhelyről)	0	10 000 db	10 000 db
Külső MySQL kapcsolódás	nincs	nincs	van
Napi biztonsági adatmentés	van	van	van
Látogatottsági statisztika	van	van	van
.htacces	van	van	van
Egyéni hibaoldal 404, 403	van	van	van
www elhagyása	van	van	van
Auto válasz e-mail (pl: out of office)	van	van	van
Max memory_limit	-	32 MB	32 MB
post_max_size	-	8 MB	22 MB
upload_max_filesize	-	5 MB	20 MB
Éves díj:	8 000 Ft	15 000 Ft	25 000 Ft

Mikrohullámú szolgáltatások

	Garantált sebesség Kbit/s (le/fel)	Maximális sebesség Kbit/s (le/fel)	Egyszeri díj	Havi díj
CityLink 22	1024 / 1024	2048 / 2048	150 000 Ft	22 200 Ft
CityLink 41	2048 / 512	4096 / 1024	150 000 Ft	24 000 Ft
CityLink 42	2048 / 1024	4096 / 2048	150 000 Ft	28 000 Ft
CityLink 44	2048 / 2048	4096 / 4096	150 000 Ft	35 000 Ft
CityLink 62	3072 / 1024	6144 / 2048	150 000 Ft	32 000 Ft
CityLink 82	4096 / 1024	8192 / 2048	150 000 Ft	35 000 Ft
CityLink 84	4096 / 2048	8192 / 4096	150 000 Ft	42 000 Ft
CityLink 88	4096 / 4096	8192 / 8196	150 000 Ft	50 000 Ft

Bérelt vonali szolgáltatások

	Garantált sebesség Kbit/s (le/fel)	Maximális sebesség Kbit/s (le/fel)	Egyszeri díj	Havi díj
2M	2048 / 2048	2048 / 2048	300 000 Ft	80 000 Ft
4M	4096 / 4096	4096 / 4096	300 000 Ft	100 000 Ft
6M	6144 / 6144	6144 / 6144	300 000 Ft	160 000 Ft
8M	8192 / 8192	8192 / 8192	300 000 Ft	200 000 Ft
10M	10240 / 10240	10240 / 10240	300 000 Ft	250 000 Ft

Adminisztratív szolgáltatások díjai

	DSL esetén	Egyéb esetekben
Átírási díj	Díjmentes	Díjmentes
Szüneteltetés díja	2 400 Ft / hó	50%
DSL modemcsere díja	8 640 Ft	-
Szolgáltatás hozzáférési cím módosítása („Szereld magad”)	7 200 Ft	-
Szolgáltatás hozzáférési cím módosítása (Normál)	3 000 Ft	Ajánlat alapján
Díjcsomag módosítási díj	3 500 Ft	1 000 Ft
Telefonvonal-jellegváltás (egyéni <-> üzleti)	10 000 Ft	-
Szolgáltató tulajdonú eszköz cseréjének díja	7 200 Ft	Ajánlat alapján
Számlatartozás miatti korlátozás díja	1 000 Ft	1 000 Ft
Szolgáltató általi rendkívüli felmondás kezelési költsége	2 000 Ft	2 000 Ft

A fenti táblázatokban nem szereplő aktuális Szolgáltatási díjak a www.gyor.net weboldalon, valamint a GYŐR.NET ügyfélszolgálatán érhetőek el.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGI ÉS EGYÉB PARAMÉTEREK.**Szolgáltatásminőségi mutatók Internet elérési szolgáltatások esetén**

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték	Minőségi célértékek értelmezése, meghatározása	Mérési módszer
1	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjtteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában. [nap, ill. óra]</p>
2	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket a hibajegy-kezelő rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett</p>

				<ul style="list-style-type: none"> ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	óra]
3	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számla-panaszok kivizsgálási és elintézési határ ideje	30 nap	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel), a számla kiállításával, a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél megküldéséig, a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket a nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A nyilvántartó rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96%	96%	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizetők számára nem vehető igénybe.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt idő. <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát a nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kell lekérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, illetve tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
5	A szolgáltató ügyfélszolgálati	80%	75%	A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center

	ügyintézőjének 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya			az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.
6	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség		Értékeit jelen melléklet következő következő táblázata tartalmazza	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szervereken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb...) pontos lemásolása. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak a két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.	A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kell végezni.

A szolgáltatás megnevezése		Garantált le- és feltöltési sebesség díjcsomagonként Kbit/s-ban							
Kapcsolt vonal		56 / 56							
ISDN vonalon		64 / 64							
Aszimmetrikus DSL (lezárt csomagok)		A (1M)	X (2M)	B (4M)	C (8M)	D (18M)	-	-	-
Egyéni ADSL csomag		160 / 64	192 / 64	256 / 96	480 / 192	-	-	-	-
Üzleti ADSL csomag		160 / 64	192 / 64	256 / 96	480 / 192	960 / 320	-	-	-
Aszimmetrikus DSL		S (1M)	M (5M)	L (10M)	XL (15M)	XXL (25M)	-	-	-
Egyéni ADSL csomag		160 / 64	1000 / 192	3000 / 256	5000 / 512	4096 / 1024	-	-	-
Üzleti ADSL csomag		160 / 64	1000 / 192	3000 / 256	5000 / 512	4096 / 1024	-	-	-
Bérelt vonali hozzáférés		2M	4M	6M	8M	10M	-	-	-
		2048/2048	4096/4096	6144/6144	8192/8192	10240/10240	-	-	-
Mikrohullámú hozzáférés (CityLink)		22	41	42	44	62	82	84	88
		1024/1024	2048/512	2048/1024	2048/2048	3072/1024	4192/1024	4192/2048	4192/4192

Szolgáltatásminőségi mutatók szerverszolgáltatások esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték	Minőségi célértékek értelmezése, meghatározása	Mérési módszer
1	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	25 nap	30 nap	Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.	Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjtteni. Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik. A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont

				<p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában. [nap, ill. óra]
2	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket a hibajegy-kezelő rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]</p>
3	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számla-panaszok kivizsgálási és elintézési határ ideje	30 nap	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel), a számla kiállításával, a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél megküldéséig, a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket a nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A nyilvántartó rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>
4	A szolgáltatás rendelkezésre	96%	96%	Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát a nyilvántartó

	állása			<p>Előfizetők számára nem vehető igénybe.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt idő. <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatótani.</p>	<p>rendszerből havi rendszerességgel kell lekérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, illetve tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
5	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	80%	75%	<p>A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p>

Szolgáltatásminőségi mutatók IP alapú hang (VoIP) szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték	Minőségi célértékek értelmezése, meghatározása	Mérési módszer
1	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	25 nap	30 nap	<p>Új létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI) (megkezdett naptári nap).</p>

				<p>nélküli bekapcsolás,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	
2	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	108 óra	<p>Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósan bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Előfizetői tulajdonú / üzemeltetésű végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – Szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket a nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kell lekérdezni.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra].</p>
3	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> • a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap].</p>
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	98%	96%	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizetők számára nem vehető igénybe.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát a nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kell lekérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, illetve tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi riportból kell</p>

				<ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. 	kinyerni.
5	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	80%	75%	A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.
6	Sikertelen hívások aránya	≤1,4%	≤2,7%	A hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya, nagy forgalmú időszakban (hétfőtől – péntekig, 9-15 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest; sikertelen a hívás, ha a távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.	Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok.
7	Hívásfelépítési idő	≤12 mp	≤30 mp	A távbeszélő hálózatban az Előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.	A méréseket havonta, nagy forgalmú időszakban kell végezni próbahívásokkal. Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.
8	Beszédátvitel minősége	ETSI ETR 044 szabványok és ITU T-G.821 ajánlás szerint			Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok.
9	Hívás (telefon-összeköttetés) megszakadási arány	24 óra alatt ≤0,5%; Bármely összefüggő egy órás időtartamban ≤3%		A hívás megszakadási arány előfizetőtől előfizetőig kerül mérésre.	Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET - ADATVÉDELEM

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

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. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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 igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja / időtartama***
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analog/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléseig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléseig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléseig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléseig
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléseig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	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 elévüléseig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

** Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.gyor.net web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

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

2. Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: „érintett” vagy „Előfizető”) 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;

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

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

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

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk 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.