



Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2015. április 1.

Készítés dátuma 2001.12.06
Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség:	6
1.1 A szolgáltató neve és címe.....	6
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának (és hibabejelentő szolgálatának) elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.....	7
2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei:	7
2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	7
2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja.....	8
2.1.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.....	8
2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	8
2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	9
2.1.6. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	9
2.1.7. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	9
2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	10
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	10
2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó dokumentumok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az előfizető adataiban.....	10
3. A előfizetői szolgáltatás tartalma:	11
3.1 A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma.....	11
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	11
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	11
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	11
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	11
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	11
4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	11
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomterést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	12
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	12
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	12
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei.....	12
4.4.2. A Végberendezés rendeltetészerű használata és üzemképessége.....	13
4.4.3 Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele.....	13
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:	13
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	13
5.1.1 Általános szabályok.....	13
5.1.2 Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai.....	13
5.1.3 A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai.....	13
5.1.4 szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés.....	13
5.1.5 Rendszeres karbantartás.....	14
5.2. Az szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	14
5.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás.....	14
5.2.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése (egyes esetek).....	14
5.2.2.2 Csomagszórás (Dos, DDoS).....	16

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

5.2.2.3 Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás.....	16
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	16
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	16
6.1.1 Hibabejelentés kezelése.....	17
6.1.2. Hibaelhárítási célértékek valamint a hibaelhárítás módja.....	17
6.1.3 Jogok és kötelezettségek hiba esetén.....	18
6.1.4 Az előfizető kötelezettségei.....	18
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	18
6.2.1 Számlapanaszok intézése.....	18
6.2.2 Kötbérigények intézése.....	19
6.2.2.1 Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg.....	19
6.2.2.2 Amennyiben a szolgáltató az átirást teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.3 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén.....	19
6.2.2.3 A szolgáltató az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén.....	19
6.2.2.4 Az szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után.....	19
6.2.2.5 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a szolgáltató az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig, valamint a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni.....	19
6.3. Az előfizető jogai az szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	19
6.3.1. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	19
6.3.2 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	20
6.3.3 Az szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	20
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	20
6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése.....	20
6.4.2 A Panaszok kezelési rendje.....	20
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	20
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	21
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	21
6.6.1 Vitarendezés, illetékes hatóságok.....	21
7. Díjak, díjazás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....	21
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozása feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	21
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	21
7.2.1 Fizetési módok.....	21
7.2.1.1. Kézpénzes fizetési módok:.....	21
7.2.1.2 Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:.....	21
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	21
7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	22
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	22
9. Szerződés időtartama.....	22
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	22
9.1.1 A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak.....	22
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	22
9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága.....	22
9.2.2. A szolgáltató egyoldalú módosítási joga.....	22
9.2.2.1 A szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:.....	22
9.2.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:.....	23
9.2.2.3 Díjmódosítás.....	23

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

9.2.3. Az Előfizetőt, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok	24
9.2.4 Az Előfizetői Szerződés felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása	24
9.2.5 <i>Vis maior</i>	24
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	24
9.3.1 Változás az előfizető adataiban	24
9.3.2 Átírás	25
9.3.3 Áthelyezés	25
9.3.4 Csomagmódosítás	25
9.3.4.1 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte előtt	25
9.3.4.2 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte után	26
10. Adatkezelés, adatbiztonság	26
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	26
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	26
10.2.1 Az előfizető jogai	26
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	26
12. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	27
12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	27
12.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	27
12.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje	27
12.2.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető szerződésszegése esetén	28
12.2.3. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai	28
12.2.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben	28
12.3. A szerződés felmondásának egyéb szabályai az előfizető részéről	29
12.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben	29
12.5. Ismételt szerződéskötés	29
12.6. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás	29
12.7. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség	29
12.8. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése	30
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;	30
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	30
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	30
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	30
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	30
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	30
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok	31
Általános Szerződési Feltételek mellékletei	32
1.a. számú melléklet - RádióNet(RLAN), KábelNet(KLAN) és OpticNet(OPTICNET) Internet szolgáltatás	33
1. A szolgáltatás típusának leírása	33
2. Rendelkezésre állás	33
3. Egyéb rendelkezések	33
1.b. számú melléklet - Bérelt vonali Internet szolgáltatás	34
1. A szolgáltatás leírása	34
2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök	34
Szoftver	34
Hardver	34
3. Rendelkezésre állás	34
A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés	34
4. Egyedi feltételek	35
5. Alvállalkozók	35
6. Feltételes kedvezmények	35
2. számú melléklet – Az Internet használat Etikai Kódexe	36
1. Az előfizető személyes adatai	36

SzivarvanyNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

2. Az Internet használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....	36
2.1. E-mail.....	36
2.2. Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás.....	36
2.3. Közzététel.....	36
3. számú melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei, Internet szolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség.....	37
1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	37
2. Előfizetési díjak.....	37
3. Forgalmi díjak.....	37
4. Egyszeri díjak.....	37
5. Kedvezmények.....	37
6. A számlázási időszak módosítása.....	37
7. Késedelmi kamat.....	38
8. Feltételes kedvezmény.....	38
9. Szüneteltetés.....	38
10. Közvetített szolgáltatás.....	38
11. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz.....	38
12. Internet szolgáltatási díjak.....	38
13. Garantált le és feltöltési sebesség.....	39
4.a. számú melléklet - Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme.....	40
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	40
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	40
3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	41
4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....	42
5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata.....	43
6. A szolgáltató adatvédelmi felelősei.....	45
4.b. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató.....	46
1. Jelszóváltoztatás.....	46
2. Számítógépvírusok.....	46
3. Személyi tűzfal (firewall).....	46
5. számú melléklet – Minőségi célértékek és meghatározásuk.....	47

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbiztosítási szám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek SzivárványNet Kft.

1. Általános adatok, elérhetőség:

1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: **SzivárványNet Informatikai, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**
Cégjegyzékszám: **07-09-004395**
Adószám: **11450241-2-07**
Székhely: **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
A szolgáltató telephelye (Ügyfélszolgálat): **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**

A továbbiakban: **szolgáltató** vagy **SzivárványNet Kft.**

Az *Általános Szerződési Feltételek* (továbbiakban *ÁSZF*) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet módosított előírásai alapján 2004. szeptember 1.-től határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje 2012. augusztus 30.

1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának (és hibabejelentő szolgálatának) elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen *ÁSZF*-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

A **szolgáltató** mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://www.szivarvanynet.hu> weboldalon található. Emellett a **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

SzivárványNet Kft. Ügyfélszolgálati Iroda:

Cím: **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
Telefon: **22/506-555, 20/437-9163, 20/585-4988, 30/814-1323, 70/652-0181**
Fax: **22/506-554**
E-mail: **info@szivarvanynet.hu**
Nyitva tartás: **Munkanapokon 06-19:45 óráig**
Hétfélig ügyelet: **20/585-4988 10-17 óráig**

Egyéb értesítési lehetőségek az Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási idején kívül:

8000 Székesfehérvár, Cserkész utca 15. 20/9-460-128
8000 Székesfehérvár, Galántai utca 59. 20/9-224-934

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos, ezért ezeket az információkat az 1.2 sz. pont tartalmazza.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

A **szolgáltató** internetes honlapjának címei:

<http://www.szivarvanynet.hu>, <http://www.szivnet.hu>, <http://www.sznet.hu>

1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A bejelentéseket és a panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az **előfizető** a jelen pontban felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az **előfizető a szolgáltatónak** a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az **előfizető** panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

- Nemzeti Média Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélfogadó Iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. **+36 (1) 468-0673**
- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos 1525 Budapest, Pf.75 Tel.: **+36 (1) 4577-141**, Fax: **+36 (1) 4577-105**
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. **+36 (1) 472-8851**
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Központi Felügyelőség: 1088 Budapest, József krt. 6. **+36 (1) 459-4800**
- Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Tel.: **+36 (22) 501-751**, **+36 (22) 501-626**)
- Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Tel.: **+36 (22) 501-751**, **+36 (22) 501-626** Fax: **+36 (22) 501-627**
- illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Polgári Bíróság valamint Békéltető Testület (Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Tel.: 22/510-310 Fax: 22/510-312 fmkik@mail.fmkik.hu)

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az *Általános Szerződési Feltételek* a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve a **szolgáltató** Internetes weboldaláról elérhető. A **szolgáltató** az *ÁSZF*-et az előfizető által biztosított adathordozón (PI. pendrive) vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában, díjazás ellenében bocsátja az előfizető rendelkezésére. (A nyomtatott *ÁSZF* díja - bruttó 3000 Ft,-/ÁSZF)

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei:

2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az *Előfizetői Szerződés* az *Egyedi Előfizetői Szerződésből*, valamint a jelen *Általános Szerződési Feltételekből* áll. Az *Előfizetői Szerződés* részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, például a szolgáltatás igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az **ügyfél** a jelen *ÁSZF*-ben meghatározottak szerinti *Előfizetői Szerződés* megkötésére irányuló igényét a **szolgáltató** erre a célra biztosított elérhetőségein (személyes és telefonos ügyfélszolgálatánál) teheti meg, legalább a 2.2. pont szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

A **szolgáltató**, az **ügyfél** által igényelt hozzáférési pont létesítésének lehetőségét megvizsgálja és nem egyértelmű bekötési lehetőség esetén díjmentes helyszíni felmérést végez.

Az **ügyfél** a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a **szolgáltató** szolgáltatási területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek -például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása- eleget tud tenni, illetve bérlemény használata esetén a főbérlet hozzájárulását igazoló dokumentum a rendelkezésére áll.

A hiánytalanul kitöltött dokumentumok **szolgáltatóhoz** történő beérkezését vagy arról történő **szolgáltatói** tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a **szolgáltató** az igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az **ügyfelet** arról, hogy

- a) az igényt elfogadja, és az igény elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt *Egyedi Előfizetői Szerződést* átadja vagy postai úton megküldi;
- b) a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az igényt elutasítja és nyilvántartásából törli.

A **szolgáltató** a szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az *Előfizetői Szerződés* szövegét, vagy - a szerződéskötés módjától függően - fizikai példányát az igény elfogadását megelőzően az **ügyfél** rendelkezésére bocsátja.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc – Általános Szerződési Feltételek*

A **szolgáltató** az **Előfizetői Szerződés** kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- a) ha az igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) a **szolgáltató** nyilvántartása szerint az **ügyfélnek** más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az **ügyfél** korábban igénybevett szolgáltatását **szolgáltató** az **ügyfél** súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az **ügyfél** nem tudja biztosítani;
- d) az **ügyfél** a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

A **szolgáltató** az **ügyfél** érdeklődése esetén kérésére az **Előfizetői Szerződés** megkötéséhez szükséges, és a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen **ÁSZF**-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

2.1.2 Az **Előfizetői Szerződés létrejöttének módja**

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a **szolgáltató** tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A felek az **Előfizetői Szerződést** írásban köthetik meg és a **szolgáltató** köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az **Egyedi Előfizetői Szerződést** írásban az **előfizető** rendelkezésére bocsátani. Abban az esetben ha az **előfizető** ajánlatát az **Egyedi Előfizetői Szerződés előfizető** által aláírt példányának **szolgáltatóhoz** való eljuttatását postai vagy elektronikus úton teszi meg, a szerződés beérkezését követően a **szolgáltató** a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a **szolgáltatói** jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás **előfizető** részére történő rendelkezésre bocsátása napján (**szolgáltató** általi megküldés napja) jön létre.

2.1.3 Az **Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az **Egyedi Előfizetői Szerződés** kötelező tartalmi elemei:

- az **előfizető** 2.2. pontban meghatározott személyes adatai
- a **szolgáltató** adatai
- a szerződés tárgyát képező szolgáltatás neve
- a díjcsomag megnevezése és a szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás
- a díjfizetés módja
- a számlakibocsátás határideje
- az **Egyedi Előfizetői Szerződés** hatálybalépése és időtartama
- az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése
- az **Egyedi Előfizetői Szerződésben** foglaltak megismerése
- az **Előfizetői Szerződés** egyoldalú módosítása kapcsán az **előfizetőt** megillető jogok
- az **Előfizetői Szerződés** módosításának legfőbb esetei, feltételei
- az **Előfizetői Szerződés** megszűnésének legfőbb esetei, feltételei
- az **előfizető** tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére
- utalás arra, hogy az **ÁSZF** mely pontjai tartalmazzák a **szolgáltatói** szerződésszegés jogkövetkezményeit
- utalás arra, hogy az **ÁSZF** mely pontjai tartalmazzák a **Előfizetői Szerződés** szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az **ÁSZF** mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat

A **szolgáltató** az **Egyedi Előfizetői Szerződés** mindenkor alkalmazott mintapéldányát honlapján megjeleníti.

2.1.4 Az **Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Az **előfizető** a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti/Intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az **Előfizetői Szerződésben** az **előfizető** és a számlafizető személye eltérő, úgy az **Előfizetői Szerződés**-ben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a **szolgáltató** irányába az **előfizető** és a számlafizető egyetemlegesen felelnek. A **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy az **előfizető** által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az **Előfizetői Szerződés** megkötéséhez szükséges adatokat az **előfizető**

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – **ÁSZF.doc** – **Általános Szerződési Feltételek**

nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az **előfizetői** minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

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

Az ÁSZF alapján a **szolgáltató** a szolgáltatást Magyarországon, Fejér Megye területén nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az **előfizető** részéről, hogy az **előfizető** rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás használatához (szolgáltatás típusától függően) **előfizetőnél** kihelyezett hírközlési berendezések kerülnek telepítésére. Az ilyen berendezések a **szolgáltató** tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy köteles a nála kihelyezett eszközök minőségét, épségét megőrizni. Az esetlegesen bekövetkező, szakszerűtlen használatból eredő meghibásodásért az **előfizetőt** terheli a felelősség. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az **előfizetőnek** kell gondoskodnia. A LAN (KábelNet/OpticNet) Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a **szolgáltató** tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja. Az **előfizető** a csatlakozóhoz csak Ethernet szabványnak megfelelő kábelt és hálózati eszközt csatlakoztathat. Hibás vagy nem szabványos eszköz csatlakoztatásával okozott kárért az **előfizető** anyagi felelősséggel tartozik.

Az **előfizető** tulajdonában levő végberendezés (pl.: router, számítógép, stb.) műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a **szolgáltató** semmilyen felelősséget nem vállal.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a **szolgáltató** a (szolgáltatás típusától függően) antennatartót, antennát vagy egyéb kültéri eszközt és az azokhoz csatlakozó) kábeleket az **előfizető** által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A **szolgáltató** egy ingatlanban csak egy **előfizetői** hozzáférési pontot létesít.

Az **előfizető**, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot.

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

Amennyiben az **előfizető** olyan Internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a **szolgáltató** részéről. A domain név bejegyzést a **szolgáltató** az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az **előfizető** és a **szolgáltató** közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

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

Az **előfizető** nem jogosult arra, hogy az *Előfizetői Szerződés* megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruhazza át.

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

Az **előfizető** köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett „Az Internet használat Etikai Kódexe” részben előírtakat betartani.

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

2.1.6. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a **szolgáltató** és az érintett távközlési **szolgáltató** közötti hálózati szerződés függvénye lehet.

2.1.7. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (ÁSZF 1.sz. melléklet).

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ÁSZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

A **szolgáltató** Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt *Előfizetői Szerződést*.

A **szolgáltató**, személyi igazolvánnyal nem rendelkező természetes személlyel nem köt *Előfizetői Szerződést*.

2.2 Az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- az **előfizető** neve, postacíme (lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye)
- az **előfizető** számlázási címe
- az **előfizetői** hozzáférési pont helye (bekötési cím)
- egyéni **előfizető** esetén az **előfizető** születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, szükség esetén az **előfizető** pénzforgalmi számlaszáma valamint az adókártya száma
- nem egyéni **előfizető** esetén az **előfizető** adószáma, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén az **előfizető** pénzforgalmi számlaszáma, valamint a képviselőjének adatai
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám/faxszám)

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 15 napon belül vagy az **előfizető** által az *Előfizetői Szerződés*-ben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 3 hónapon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen *ÁSZF* 2.1.5 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a **szolgáltató** előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az **előfizető** a hálózaton nyújtott szolgáltatást az *Előfizetői Szerződés* időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az **előfizető** a **szolgáltatóval** előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, a jelen *ÁSZF* 2.1.5 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az előfizetői hozzáférési pont kiépítését valamint, ha *Vis Maior*, vagy az **előfizető**, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábel- átvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A **szolgáltató** jogosult elállni az *Előfizetői Szerződés*-től, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor a **szolgáltató** által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a **szolgáltató** számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül - az **előfizető** kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a **szolgáltató** terhére nem esik.

2.4. Az *Előfizetői Szerződés* megkötésére vonatkozó dokumentumok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az előfizető adataiban

Amennyiben a szerződéskötéshez szükséges **előfizetői** alapadatok, a jelen *ÁSZF* 2.1.3 pontjában meghatározott adatokat nem vagy nem teljesen tartalmazzák, a **szolgáltató** 15 napon belül írásban, elektronikus úton vagy szóban felhívja az **előfizető** figyelmét az adatok kiegészítésére.

A hiánytalan alapadatok szolgáltatóhoz történő beérkezését követően a **szolgáltató** nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül a dokumentumok beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2 pontban foglaltak szerint.

Amennyiben

- az **előfizető** a **szolgáltató** fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően szerződési szándékát visszavonja, és így az *Előfizetői Szerződés* nem jön létre
- a **szolgáltató** a szerződéskötést elutasítja
- a 2.1.2 pont szerinti esetben az **előfizető** alapadatainak hiánypótlása a **szolgáltató** részére a felhívást követő 15 napon belül nem érkezik meg, és így a **szolgáltató** kötöttsége megszűnik, az adathiányos szerződést a **szolgáltató** a nyilvántartásból törli

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – Általános Szerződési Feltételek

Amennyiben az **előfizető** a megrendelését az *Egyedi Előfizetői Szerződés* aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (pl: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetősége, 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. A előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1 A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

A **szolgáltató** a jelen *ÁSZF* alapján Internet-hozzáférési szolgáltatásokat (SZJ 64.20.18.0) és bérelt vonali szolgáltatást (SZJ: 64.20.14.3) nyújt, vezeték-nélküli, optikai és rézérpáras hálózaton keresztül .

Az Internet szolgáltatás távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen *ÁSZF 1. sz. mellékletét* képezi. A **szolgáltató** fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az **előfizetőket** 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltatás az *Előfizetői Szerződés* megkötése után, az előfizetői hozzáférési pont létesítését követően az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás a 2.1.5. számú pontban megjelölt helyen, a **szolgáltató** szolgáltatási területén vehető igénybe.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A címben foglaltak az Internet - és bérelt vonali szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A címben foglaltak az Internet - és bérelt vonali szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az **előfizető** végberendezése csatlakoztatható a **szolgáltató** hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a **szolgáltató** szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Internet szolgáltatás esetén ez a pont az **előfizetőnél** kihelyezett eszköz Ethernet portja. A LAN Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a **szolgáltató** tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Az Internet szolgáltatás minőségi és célértékeit szabvány illetve rendelet nem határozza meg. Ezen értékeket és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi.

Vezeték nélküli és kapcsolt vonali szolgáltatás esetén:

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

Az előfizetői hozzáférési pont elérhetőségét a **szolgáltató** a vállalt időtartományban minimálisan biztosítja a következő paraméterekkel:

- A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 346, amely 95%-nak felel meg. A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.
- IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a **szolgáltató** hálózatán, a szolgáltató dedikált IP host-ja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb 10%-nál, az esetek 98 százalékában, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban. A mérési adat rögzítését a **szolgáltató** az előfizetői végpont bázisállomására becsatlakozott állapotában méri.

A 345/2004. (XII/22.) Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 5. számú melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítésre vonatkozó mérési módszer leírása. A 5. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a **szolgáltató** által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormányrendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a **szolgáltató** a tárgyévét követő év január 31.-ig teszi közzé.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen **ÁSZF** 5. számú melléklete tartalmazza.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A szolgáltató hálózat-menedzselési technikái a szolgáltatás minőségére, vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán haladéktalanul tájékoztatja az **előfizetőt** a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az **előfizető** által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A **szolgáltató** által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az **előfizetőtől**.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat (pl.: réz-érpáras hálózatokon igénybe vehető szolgáltatások esetén az ilyen hálózat) megléte illetőleg kiépítése. Az **előfizető** végberendezését az előfizetői hozzáférési ponton, a **szolgáltató** által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéshez (pl. vezeték-nélküli eszköz, Ethernet kábel végcsatlakozó) csatlakoztathatja. A kiépített előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó végberendezések (Pl.: router, számítógép, stb.) beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az **előfizető** feladata.

A **szolgáltató** kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az **előfizető** által csatlakoztatott végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a **szolgáltató** az **előfizető** által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a **szolgáltató** az **ügyfelet** -kérésére- előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A **szolgáltató** nem köteles az **ügyfél** hardvereinek és szoftvereinek a szolgáltatás igénybevételére való

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

alkalmassá tételére, illetőleg az **előfizető** által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a **szolgáltató** felelősséget vállalni nem tud.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az **előfizető** felelőssége.

4.4.3 Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A **szolgáltatónak** jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és a telepített adatátviteli eszközeit ellenőrizni és az **előfizetővel** történt előzetes egyeztetés után, valamint- az **előfizető** szükségtelen zavarása nélkül a helyszínen a szükséges ellenőrzést/karbantartást elvégezni. Az **előfizetőnek** a hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a **szolgáltatónak**, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a **szolgáltatóval** együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét előfizetői hozzáférési ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az **előfizető** érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az **előfizető** köteles a **szolgáltatónak** megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

5.1.1 Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az **előfizető**, mind a **szolgáltató** érdekkörében felmerült okból, **előfizetői** vagy **szolgáltatói** kezdeményezésre, valamint a **felek** érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen **ÁSZF**-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2 Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

Az **előfizetőnek** a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt - miután a **szolgáltató** a szünetelés időtartama alatt fenntartja az **előfizetői** jogviszonyt- az **előfizető** e-mail címeit, webtárhelyét, IP cím tartományát fenntartja. Az **előfizető** által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 180 nap, legrövidebb időtartama 30 nap, a hónap első napjától számítva. A szünetelés időtartama az **Előfizetői Szerződés** határozott időtartamába nem számít bele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az **előfizető** kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az **előfizetőt** csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. *melléklet*, 9. pontja tartalmazza.

5.1.3 A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

Üzleti **előfizetők** esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a **szolgáltató** jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a **szolgáltató** nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A **szolgáltató** a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, s **szolgáltató** a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az **Előfizetői Szerződést** felmondja. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az **előfizető** vagy a nevében eljáró harmadik személy az **Előfizetői Szerződés** megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény -így különösen a személyes adatok- vonatkozásában megtévesztette, a **szolgáltató** jogosult az **Előfizetői Szerződést** legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.4 szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

Ha a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre -ide nem értve a jelen **ÁSZF**-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az **előfizető** díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a **szolgáltató** a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. A **szolgáltató** a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az **előfizető** előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. A **szolgáltató** a szünetelésről a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az **előfizetőit**.

5.1.5 Rendszeres karbantartás

A „rendszeres karbantartás” azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A rendszeres karbantartási munkálatokból adódó szünetelésről a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az **előfizetőit**.

5.2. Az szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

Az szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a **szolgáltató** az alábbi esetekben jogosult:

- a) ha az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését (ÁSZF 5.2.1 pontja), így különösen, ha az **előfizető** az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező végberendezést csatlakoztat
- b) a szolgáltatást igénybe vevő **előfizető** a szolgáltatást, a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) ha az **előfizetőnek** a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, telefonon, vagy a **szolgáltató** által megküldött egyenlegközlő levélen) megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van

A **szolgáltató** jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az **előfizető** vagy a nevében eljáró harmadik személy az *Előfizetői Szerződés* megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a **szolgáltatót** lényeges körülmény -így különösen a személyes adatok- vonatkozásában megtévesztette.

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.

A **szolgáltató** az **előfizető** kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a **szolgáltató** hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az **előfizető** által befizetett összeget a **szolgáltató** az **előfizető** egyenlegére könyveli.

Ha a szolgáltatás az 5.2 a), b), c) pontokban leírtak alapján szünetel, az **előfizető** teljes díjfizetésre köteles.

5.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

5.2.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése (egyes esetek)

a.) Amennyiben az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen ha:

- a.1.) Az **előfizető** az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- a.2.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :
 - i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

- ii. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- iii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 50 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

a.3.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

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

a.5.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- IV. az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a **szolgáltató** eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az **szolgáltató** üzleti érdekeit, a **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a Szolgáltató hálózatát túlterheli, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek minősülnek:

- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják (spam)
- olyan e-mail-ek, amelyek indokolatlanul sok címzettet tartalmaznak a "címzettek" listában (To, Cc, Bcc)
- ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevétele nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward)
- olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre
- olyan e-mail-ek, amelyek vírust vagy egyéb kártékony programot csatolt állományként tartalmaznak

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres eszközök segítségével megtagadhatja.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

5.2.2.2 Csomagszórás (Dos, DDoS)

A szolgáltatásmegtagadással járó támadás (Denial of Service vagy DoS), más néven túlterheléses támadás, illetve az elosztott szolgáltatásmegtagadással járó támadás (Distributed Denial of Service, DDoS) egy informatikai szolgáltatás teljes vagy részleges megbénítása, helyes működési módjától való eltérése. Az egyszerű DoS támadás egy-az-egy-ellen támadás, ahol egy „támadó” állomás és a célállomás van kapcsolatban, nincsenek közbeiktatott gépek. A DDoS támadások egy összetettebb fajtája, amely a támadón és támadotton kívüli számítógépekben rejlő „erőt”, illetve a külső számítógépek nagy mennyiségét használja a támadáshoz.

Az ilyen típusú támadás lehet szándékos, de előidézhetheti az **előfizető** számítógépére települ vírus vagy rosszindulatú program, illetve az **előfizető** számítógépéhez -az **előfizető** tudta nélkül- csatlakozott harmadik személy. Hasonló eredményű csomagszórást előidéző ok visszavezethető egy meghibásodott hálózati- vagy hardver eszköz hibás működésére is.

A **szolgáltató** az ilyen támadások elhárítása érdekében a szolgáltatást szoftveres/hardveres eszközök segítségével megtagadhatja/felfüggesztheti.

5.2.2.3 Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás

Amennyiben az **előfizetőnek** a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van a **szolgáltató** az **előfizető** Internet hozzáférését korlátozhatja.

Ez négy módon történhet:

- az **előfizető** által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség jelentős lassítása, amely a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is -időbeli korlát nélkül- lehetővé teszi az **előfizető** számára, hogy a szolgáltatást teljes értékűen használhassa.
- az **előfizető** által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaggal elérhető Internet címek jelentős korlátozása amely csak bizonyos oldalak elérhetőségét teszi lehetővé.
- az a) és b) pontok együttes alkalmazása
- teljes körű korlátozás, amely azt jelenti, hogy az előfizető az Internet tartalmak egyik típusához sem fér hozzá

A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt az **előfizető** az *Egyedi Előfizetői Szerződésében* meghatározott havidíjat köteles fizetni.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen *ÁSZF*-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az **előfizető** a jelen *ÁSZF*-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

Az **előfizető** a tapasztalt hibát jelen *ÁSZF* 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A **szolgáltató** telefonos ügyfélszolgálata hétköznap 06-19:45 óráig, a hétvégi telefonos ügyelete 10-17 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a **szolgáltató** kizárólag 8-17 óra között biztosítja. A hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg. A **szolgáltatónak** a hibabejelentést az **előfizető** részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A **szolgáltató** hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizető ügyfélkódját
- a hibajelenség leírását;
- a hibajelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját;

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

6.1.1 Hibabejelentés kezelése

A **szolgáltató** köteles a bejelentett hibát haladéktalanul kivizsgálni, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás módját az **előfizető** részére -annak kérésére- vissza kell igazolnia az alábbiak alapján:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
- a hiba kijavítását megkezdte
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére jelen **ÁSZF**-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt
- a hibát elhárította

A **szolgáltatónak** a visszaigazoláson és a rögzítésen túl, a hibabejelentést nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- az előfizető ügyfélkódját
- a hibajelenség leírását
- a hibajelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
- a hiba okát
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra)
- az előfizető értesítésének módját és időpontját

6.1.2. Hibaelhárítási célértékek valamint a hibaelhárítás módja

A **szolgáltató** a hibabehatároló eljárás során valósnak bizonyult hibákat, amelyek **szolgáltató** érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén **szolgáltató** a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valós hiba bejelentésétől számított 5. nap lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre. A **szolgáltató** a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges **előfizetői** hozzáférési pontot a **szolgáltató** üzemelteti, és a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az **előfizető** helyiségében hajtható végre és az csak az **előfizető** által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban a **szolgáltatón** kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra az **ÁSZF** szerint rendelkezésre álló idő, illetve a vállalt hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik. Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a **szolgáltató** a keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni. A díjfizetési kötelezettség az **előfizetőt** abban az esetben is terheli, ha a **szolgáltató** az **előfizető** hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az **előfizetőnél** merült fel (pl. **előfizető** hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. Kizárólag a **szolgáltató** - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a **szolgáltató** a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az **előfizető** a meghibásodott hálózat javítására a **szolgáltatón** kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a **szolgáltatónak** a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az **előfizető** jogellenes magatartásával más **előfizetőket** is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a **szolgáltatónak** okozott teljes kárért.

Amennyiben az **előfizető** úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet a **szolgáltatótól**. Ebben az esetben a **szolgáltató** a helyszíni ellenőrzési díjat jogosult **előfizető** felé kiszámlázni. A **szolgáltató** nem jogosult helyszíni ellenőrzési díjat **előfizető** felé kiszámlázni, ha a helyszíni ellenőrzés a **szolgáltató** érdekkörében felmerült hibát állapít meg. A **szolgáltató** a helyszíni ellenőrzést a bejelentéstől számított 72 órán belül saját ellenőrző eszközeivel elvégzi. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az **előfizető** helyiségében lehetséges és a **szolgáltató** által javasolt időpont az **előfizetőnek** nem megfelelő, akkor a **szolgáltató** által javasolt időponttól az **előfizetővel** előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a **szolgáltató** és az **előfizető** megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a **szolgáltató** kezdeményezésére a **felek** által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. A **szolgáltató** a hiba

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. A **szolgáltató** a valós és saját érdekkörében felmerült hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a **szolgáltatónál** felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az **előfizető** helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az **előfizetőre**.

6.1.3 Jogok és kötelezettségek hiba esetén

A hibaelhárítás időtartamának lerövidítése érdekében, valamint kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként, az **előfizető** vállalja, hogy a **szolgáltatót** haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a **szolgáltató** szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A **szolgáltató** nem felel azokért az **előfizetőt** érő károkért és/vagy költségekért, melyek a szolgáltatás meghibásodása és a hiba kijavítása közötti szolgáltatás kiesésből kifolyólag merülnek fel. A **szolgáltató** mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A **szolgáltató** a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a hibákért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

6.1.4 Az előfizető kötelezettségei

Az Internet hozzáférés részeként az **előfizető** által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az **előfizető** köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a **szolgáltatóval** együttműködni. 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 a **szolgáltató** számlája alapján 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.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az **előfizetők** bejelentéseiket, panaszait illetve hibabejelentéseiket megtehetik az **szolgáltató** ügyfélszolgálatán személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az **előfizető** által előterjesztett bejelentéseket a **szolgáltató** nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az **előfizetőt** legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A **szolgáltató** a hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.2.1 Számlapanaszok intézése

Amennyiben az **előfizető** a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszát (a továbbiakban: díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a **szolgáltató** nem jogosult az *Előfizetői Szerződést* az **előfizető** vitatott díjtarozására hivatkozással felmondani. Ha az **előfizető** a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a **szolgáltatóhoz** és a díjreklamációt a **szolgáltató** nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A **szolgáltató** elbírálja a díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az **előfizetőt** a díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 30 napon belül tájékoztatja. A díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a díjreklamációval érintett összegnek a **szolgáltató** által az **előfizető** részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felül külön tájékoztatást nem küld. Ha a **szolgáltató** a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az **előfizető** választása szerint - a díjkülönbözetet az **előfizető** következő havi számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet az **előfizető** részére egy összegben visszafizeti.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Az **előfizető** díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.2.2 Kötbérigények intézése

Az **előfizetőt** megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A **szolgáltatót** terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a **szolgáltató** a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül -az **előfizetőt** megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt- köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a **szolgáltató** nem kötheti az **előfizető** kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A **szolgáltató** a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja
- b) az *Előfizetői Szerződés* megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az **előfizető** részére egy összegben
 - jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
 - amennyiben a **szolgáltató** az **előfizető** szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
 - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a **szolgáltató** a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.2.2.1 Amennyiben a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg

6.2.2.2 Amennyiben a **szolgáltató** az átírást teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.3 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén

6.2.2.3 A **szolgáltató** az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén

6.2.2.4 Az szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a **szolgáltató** minden megkezdett késedelmes nap után

6.2.2.5 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő **előfizetői** értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a **szolgáltató** az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni.

6.3. Az előfizető jogai az szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A **szolgáltató** felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a **szolgáltató** a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az *Előfizetői Szerződések* késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a **szolgáltató** az **előfizető** vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A **szolgáltató** mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általánosan elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az **előfizető** által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta
- a hiba az **előfizető** tulajdonában lévő végberendezésben van
- hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta
- a hibát nem jelentették be
- a hibát a **szolgáltató** a hibaelhárítási időn belül elhárította
- az **előfizető** nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás
- a szolgáltatás szünetelése

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

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

6.3.2 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a hibaelhárítási célérték letelte után (ÁSZF 6.1.2. pont) sem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden további késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az **előfizető** által az *Előfizetői Szerződés* alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 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 alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a **szolgáltatónak** a 6.3.2 pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A **szolgáltató** a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az **előfizető** számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az **előfizető** választása szerint az **előfizető** által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az **előfizető** részére egy összegben visszafizeti. Nem illeti meg kötbér az **előfizetőt**, ha a **szolgáltatóval** szemben fennálló lejárt tartozása van.

6.3.3 Az szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az **előfizető** nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor -amennyiben a **szolgáltató** a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet- jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a **szolgáltató** képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a **szolgáltató** köteles a meg nem felelés **előfizető** részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A **szolgáltató** a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja **előfizetőit**, és lehetőséget biztosít az *Előfizetői Szerződéssel* kapcsolatos ügyintézésre. A **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon vagy e-mailben való elérhetőségét biztosítja az **előfizetők** számára.

6.4.2 A Panaszok kezelési rendje

Az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az **előfizetőnek** a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon, e-mail-en, vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az **előfizetőt**. Ha a szóbeli panaszt nem lehet azonnal elintézni, akkor a **szolgáltató** jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a továbbiakban írásbeli panaszként kezeli. Amennyiben a **szolgáltató** az **előfizető** panaszát elutasítja, a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** az elutasítás okáról írásban tájékoztatni, valamint arról, hogy panaszával -annak jellege szerint- mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A **szolgáltató** köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a **szolgáltató** székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A **szolgáltató** -ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében- köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 180 másodpercen belül **ügyintéző** bejelentkezését biztosítani. A **szolgáltató** köteles gondoskodni arról, hogy **ügyfeleit, előfizetőit** az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a **szolgáltató** az **ügyfelek** és **előfizetők** aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett **ügyfelek** és **előfizetők** esetében vállalja.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A címben foglaltak a szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

6.6.1 Vitarendezés, illetékes hatóságok

A bejelentéseket és a panaszokat az **előfizető** az ÁSZF 1.5 pontjában felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az **előfizető** lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint bíróságon teheti meg. Ha az **előfizető** a **szolgáltató**nak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az **előfizető** panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat.

Az **előfizető** a Hírközlési és Média Biztoshoz is fordulhat, ha a **szolgáltató** tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az **előfizetőt** elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az *Előfizetői Szerződésben* meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

Az ezzel kapcsolatos információkat az ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Fizetési módok

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

7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok:

- a **szolgáltató** által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel

7.2.1.2 Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- az **előfizető** által adott rendszeres átutalási megbízással alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról.
- az **előfizető** részéről banki átutalással

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok esetében az **előfizetőnek** kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a megadott adatok pontosságáról, melynek elmulasztásából eredő következményekért az **előfizető** felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a **szolgáltató** bankszámláján az **előfizető** által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Amennyiben az **előfizetőt** a **szolgáltató** eljárása, magatartása okán kár éri, az **előfizető** jogosult a kártérítés iránti igényét -az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával- a jelen **ÁSZF** 6.2 pontjában meghatározott módon a **szolgáltató** felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a **szolgáltató** a jelen **ÁSZF** 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az **előfizető** részére.

7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A **szolgáltató** a jelen **ÁSZF** 6.2.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az **előfizető** részére a jelen **ÁSZF** 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A címben foglaltak az internet szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen **ÁSZF** ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. Szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

9.1.1 A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak

Az *Előfizetői Szerződés* határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 6 (hat) hónapos időtartamra vagy a mindenkor ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött *Előfizetői Szerződés* a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a **szolgáltató** a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást tovább nyújtja, az **előfizető** pedig a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. Határozott idejű *Előfizetői Szerződés* letelte után a határozatlan idejű szerződés létrejötte az előfizetői díjakat nem befolyásolja.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakísága

Az *Előfizetői Szerződés* közös megegyezéssel a **felek** egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

A szerződés módosításakor, a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az **előfizető** bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a **szolgáltató** csak abban az esetben tesz eleget, ha **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

9.2.2. A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

9.2.2.1 A szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* vagy **ÁSZF** foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy -amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik- a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a **szolgáltatót** az *Egyedi Előfizetői Szerződés* egyoldalú -lényegesnek nem minősülő- módosítására feljogosító esetek a következők:
 - 1) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a **szolgáltató** az **előfizetőknél** nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - 2) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

- 3) az elírások javítása;
 - 4) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát, vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
 - 5) amennyiben a módosítás az **előfizető** által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az **előfizetőre** nézve kedvező változást eredményez;
- c) Vis Maior, vagy a **szolgáltatón** kívül álló bármely körülményben (az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az *Előfizetői Szerződés* lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződés* egyoldalú módosítása esetén az **előfizetőt** a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint .

9.2.2.2 A Szolgáltató az *Általános Szerződési Feltételeket* a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az *ÁSZF* szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is)
- b) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött *Egyedi Előfizetői Szerződéseket* nem érintheti

Az *ÁSZF* lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén -amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken- a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az **előfizetők** azokról a hatálybalépést megelőzően, vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az *Általános Szerződési Feltételek* egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az *ÁSZF* 9.2.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- pontos utalás az *ÁSZF* módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírása;
- a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- a módosított és közzétett *ÁSZF* elérhetősége;
- a módosítás indokolása;
- az **előfizetőt** az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A **szolgáltató** nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az *ÁSZF* módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, vagy a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, vagy ha a módosítással a szolgáltatási csomag bővül (Pl.: sávszélesség növelés változatlan díj mellett).

9.2.2.3. Díjmódosítás

A **szolgáltató** az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az *ÁSZF* 9.2. 2.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A **szolgáltató** ettől eltérően is bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás díjcsökkentést eredményez. A **felek** kifejezetten megállapodnak abban, hogy a **szolgáltató** a fentiekben és a 9.2.2.1. pontban foglaltakon túl egyoldalúan az alábbiak szerint módosíthatja díjait:

- naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző naptári évről közzétett éves fogyasztóiár-index mértékével emelheti meg a díjszabásban, vagy az *Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott egyes szolgáltatásainak díjait*
- amennyiben azt előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban közvetített szolgáltatást is nyújt (pl.: postai készpénz-átutalási megbízás), és ennek a közvetített szolgáltatásnak az **előfizetőt** érintő mértéke

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc – Általános Szerződési Feltételek*

pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az előfizetői szolgáltatás díjait

- ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

A díjemelés **előfizető** által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

9.2.3. Az Előfizetőt, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az **előfizető** számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az **előfizető** az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult -azonnali hatállyal- felmondani az *Előfizetői Szerződést*. Amennyiben az **előfizető** az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az **előfizető** a szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az **előfizető** e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a **szolgáltató** nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a **szolgáltató** az egyoldalú *Előfizetői Szerződés* vagy *ÁSZF* módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az **előfizető** nem él a **szolgáltatói** szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az **előfizető** részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Amennyiben az *Előfizetői Szerződés* vagy *ÁSZF* módosítására a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül.

9.2.4 Az Előfizetői Szerződés felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása

A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződés* módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban kezdeményezheti. Az **előfizető** a **szolgáltató** kezdeményezését az *Előfizetői Szerződés* módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az *Előfizetői Szerződés* módosítása -a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban- hatályba lép:

- postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött írásbeli nyilatkozatával;
- személyesen leadott írásbeli nyilatkozatával;

Az *Előfizetői Szerződés* módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az **előfizető** részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele vagy a **szolgáltató** által számlázott díjak **előfizető** általi megfizetése.

Az **előfizető** jogosult a **szolgáltatónál** -a jelen *ÁSZF*-ben meghatározott kapcsolattartási ponton -kezdeményezni az *Előfizetői Szerződés* módosítását. Amennyiben az **előfizető** saját elhatározásából a **szolgáltatót** elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az **előfizető** az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az **előfizető** által kezdeményezett *Előfizetői Szerződés* módosítás annak **szolgáltató** általi elfogadásával -és visszaigazolásával- jön létre és a **felek** megállapodása szerint lép hatályba.

9.2.5 Vis maior

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

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1 Változás az előfizető adataiban

Az **előfizető** köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a **szolgáltatót** a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az **előfizető** köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a **szolgáltatót** az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A **szolgáltató** az említett **előfizetői** adatok megváltozására

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az **előfizetőtől**.

9.3.2 Átírás

A **szolgáltató** az **előfizető** kérésére az *Általános Szerződési Feltételek*ben foglaltak szerint módosíthatja az *Egyedi Előfizetői Szerződést*, ha az **előfizető** személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az átírást a **szolgáltató** díjmentesen végzi el. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a **szolgáltató** minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az **előfizetői** hozzáférési pont helye is megváltozik.

9.3.3 Áthelyezés

Ha az **előfizető** az **előfizetői** hozzáférési pontot a **szolgáltató** földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a **szolgáltató** az **előfizető** erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az **előfizetőt** értesíti. Áthelyezés a **szolgáltató** földrajzi szolgáltatási területén, és csak akkor biztosítható, ha a kért új **előfizetői** hozzáférési ponton a **szolgáltató** az *ÁSZF* 4. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a **szolgáltató** az **előfizető** igényét elutasítja, és őt erről a tényről értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, **szolgáltató** az **előfizető** áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az **előfizető** által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az *ÁSZF* 2.3. pontjában foglalt, az **előfizetői** hozzáférési pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

A **szolgáltató** nem köteles áthelyezni az **előfizetői** hozzáférési pontot az **előfizető** kérésére akkor, ha az **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben díjtartozása áll fenn.

A **szolgáltató** nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az **előfizető** az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az **előfizetői** hozzáférési ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az **előfizetőnek** felróható fenti okból nem kerül sor a **szolgáltató** általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó **előfizetői** értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az *ÁSZF* 12. pontjában, „Az *Előfizetői Szerződés* megszűnik:” fejezet i) pontjában foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az *Előfizetői Szerződés* megszűnik.

LAN alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről a **szolgáltató** és az **előfizető** egyedi feltételekkel külön megállapodik.

9.3.4 Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül hónapfordulónként kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a **szolgáltató** a kérelem tudomásulvételét követően a következő hónap 1.-től biztosítja a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legalább a módosításnak az **előfizető** által szándékolt megvalósulását megelőző 14. nappal kell megtennie. A **szolgáltató** nem köteles az **előfizető** szolgáltatási csomagját módosítani, ha az **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az **előfizető** szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az **előfizetőnél** kihelyezett, a **szolgáltató** tulajdonát képező berendezés (vezeték-nélküli eszköz, stb) cseréje vagy technológia váltás szükséges, a **szolgáltató** megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 3 hónapot.

9.3.4.1 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte előtt

Amennyiben az **előfizető** csomagmódosítási igénye az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megadott határozott idejű szerződési időtartam **letelte előtt** jelentkezik, a magasabb díjcsomagba történő átlépést korlátlanul, míg az alacsonyabb díjcsomagba történő visszalépést legfeljebb az **előfizető** által az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* eredetileg kiválasztott díjcsomag szintjéig jelölheti meg és annál kisebb díjcsomagot nem választhat.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

9.3.4.2 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte után

Ha az **előfizető** csomagmódosítási igénye az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megadott határozott idejű szerződési időtartam **letelte után** jelentkezik, a magasabb díjcsomagba történő átlépést korlátlanul, míg az alacsonyabb díjcsomagba történő visszalépést azzal a kikötéssel teheti meg, hogy az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* eredetileg kiválasztott díjcsomagnál kisebb díjcsomagba történő átlépésénél a határozott idejű szerződési időtartam ismételtelen életbe lép. A határozott idejű szerződési időtartam kezdeti dátuma a díjcsomag módosítás dátumával megegyező időpont azaz a következő hónap első napja.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A **szolgáltató** köteles az **előfizető**ről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az **előfizető** adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni. A **szolgáltató** által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt kifejezetten megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

A **szolgáltató** az előfizetők személyes adatainak kezelését jelen ÁSZF 4/a. számú mellékletében ismerteti.

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiából történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség.

10.2.1 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11. § szakasza alapján az Előfizető jogosult :

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni
- megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát
- adatainak helyesbítését, illetve -a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével- törlését,
- tiltakozást előterjeszteni
- hatósági jogérvényesítésre

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatását az ÁSZF 4/b. számú mellékletét képező Adatbiztonsági Tájékoztató tartalmazza.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Amennyiben a **szolgáltató** a szolgáltatásra kötött *Előfizetői Szerződésben* üzleti **előfizetőkre** az Eht-ban vagy a rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás egyéni **előfizetők** részére is elérhető, a KKV-k az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az egyéni **előfizetőkre** vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

Az **előfizető** jogosult az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az **előfizető** a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a **szolgáltató** a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti. Az **előfizető** egyéb nyilatkozatait az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor, és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a **szolgáltató** ügyfélszolgálati elérhetőségein

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

teheti meg, vagy módosíthatja. A **szolgáltató** az **előfizetőnek** a rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

Az *Előfizetői Szerződés* megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével
- b) az **előfizető** halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével
- c) a **szolgáltatói** vagy **előfizetői** rendkívüli felmondással
- d) az **előfizető** rendes felmondásával
- e) a **szolgáltató** rendes felmondásával
- f) a **szolgáltató** jogutód nélküli megszűnésével
- g) Üzleti/Intézményi **előfizető** jogutód nélküli megszűnésével
- h) a felek közös megegyezésével
- i) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülése esetén
- j) megszűnik a **szolgáltatónak** az **előfizetővel** kötött szerződése más szolgáltatóval kötött - az Előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó- szerződés hatályba lépésével egyidejűleg, amelyről a **szolgáltató** az **előfizetőt** értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal
- k) ha a **szolgáltató** az **előfizetői** szolgáltatást más elektronikus hírközlési szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, és a másik elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződést felmondja. Ebben az esetben a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** az **előfizetői** hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról írásban, elektronikus levélben, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni
- l) a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó *Előfizetői Szerződés* megszűnik, ha az Internet szolgáltatási csomagra megkötött *Előfizetői Szerződés* bármely okból megszűnik, és az **előfizető** egyidejűleg nem köt új Internet szolgáltatási *Előfizetői Szerződést* (az **előfizető** nem rendelkezik hatályos internet szolgáltatási *Előfizetői Szerződéssel*).

12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglalt, határozott idejű szerződéses időszak letelte után az **előfizető** írásban (faxon, e-mailben vagy postai úton) bármikor, indoklás nélkül, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel jogosult a szerződést felmondani. A szerződés **előfizető** részéről történő felmondása az **előfizetőt** nem mentesíti az *Egyedi Előfizetői Szerződés* hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Az **előfizető** a határozott idejű *Előfizetői Szerződést* annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna, a **szolgáltató** az **előfizetőt** kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére egy összegben megfizetni a kötelezettség vállaláskor érvényes havi díjat a határozatlan idejű szerződés hátralévő időtartamára.

Példa:

hat hónapra vonatkozó határozott idejű szerződés esetén:

- Ha a szerződés megszűnése a 5 hónapban történik: 1 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- Ha a szerződés megszűnése a 2 hónapban történik: 4 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

12.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

12.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje

Az *Előfizetői Szerződés* **szolgáltató** általi felmondásának felmondási ideje a 12.2.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A **szolgáltató** az *Egyedi Előfizetői Szerződés* felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az **előfizetőt** a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a **szolgáltató**

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

nem rendelkezik az **előfizető** e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a **szolgáltató** az **előfizetőt** a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

12.2.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető szerződésszegése esetén

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

12.2.3. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

12.2.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben

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

a.) az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, és az **előfizető** ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az **előfizető** a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) az **előfizető** a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a **szolgáltató** számára, hogy a bejelentett, vagy a **szolgáltató** által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d.) az **előfizető** a szolgáltatás használata során a jelen **ÁSZF 2. számú mellékletét** képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

e.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
 - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc – Általános Szerződési Feltételek*

- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :
- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve Internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete,
- amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
 - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

II.) A **szolgáltató** az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az **előfizető** az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a **szolgáltató** felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az **előfizető** a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az **előfizető** a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

12.3. A szerződés felmondásának egyéb szabályai az előfizető részéről

Ha az **előfizető** írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díjat a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a **szolgáltató** jogosult arra, hogy az **előfizetőt** a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést, azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az **előfizetőt** a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

12.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben

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

12.5. Ismételt szerződéskötés

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

12.6. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás

Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 3 hónap letelte után az **előfizető** e-mail címét / e-mail címeit a **szolgáltató** újra felhasználhatja. Az **előfizető** a **szolgáltatóval** szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12.7. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség

A szerződés megszűnése az **előfizetőt** nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az **előfizető** túlfizetése esetén a **szolgáltató** a túlfizetés mértékéig, az **előfizető**

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a **szolgáltató** nem térít vissza.

12.8. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén **előfizető** kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a **szolgáltatóval** és az előzetesen egyeztetett időpontban, lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a **szolgáltató** rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére. Az **előfizető** kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a **felek** úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;

A címben foglaltak a szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen **ÁSZF** ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az **előfizető** a szolgáltatás igénybe vétele, és **előfizetői** jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a **szolgáltatóval** jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A **szolgáltató** által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni
- Az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a **szolgáltatónak** bejelenteni
- Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével összefüggésben a **szolgáltató** figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a **szolgáltató** hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az **előfizető** a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- Tájékoztatni a **szolgáltatót** mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a **szolgáltatóra** kihatással lehet.
- Szerződészerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen **ÁSZF**-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az **előfizető** köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződészerűen használni. Az **előfizető** köteles a szolgáltatás igénybevétele során az **ÁSZF**-ben és az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az **előfizető** felelősséggel tartozik a **szolgáltató** felé az *Előfizetői Szerződés* megszegéséből eredő károkért.

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Ezen kötelezettségeket az **ÁSZF** 12.8 pontja tartalmazza.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az **előfizető** a **szolgáltató** részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a **szolgáltató** részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a **szolgáltató** szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbiztosítási szám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

Az **előfizető** az **ÁSZF** 14. pontjában, illetve az **ÁSZF**-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a **szolgáltató** terhére nem eshet, így különösen, ha valamely **szolgáltatói** kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az **előfizető** együttműködése, vagy közreműködése, úgy a **szolgáltató** mindaddig nem esik késedelembe, amíg az **előfizető** együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a **szolgáltató** számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az **előfizető** kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

A címben foglaltak a szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen **ÁSZF** ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – *ÁSZF.doc* – *Általános Szerződési Feltételek*

Általános Szerződési Feltételek mellékletei

Mellékletek jegyzéke:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1.a. számú melléklet | - | RádióNet(RLAN), KábelNet(KLAN) és OpticNet(OPTICNET) Internet szolgáltatás |
| 1.b. számú melléklet | - | Bérelt vonali Internet szolgáltatás |
| 2. számú melléklet | - | Az Internet használat Etikai Kódexe |
| 3. számú melléklet | - | A díjazás és számlázás alapelvei, Internet szolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség |
| 4.a. számú melléklet | - | Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme |
| 4.b. számú melléklet | - | Adatbiztonsági tájékoztató |
| 5. számú melléklet | - | Minőségi célértékek és meghatározásuk |

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjgyékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

1.a. számú melléklet - RádióNet(RLAN), KábelNet(KLAN) és OpticNet(OPTICNET) Internet szolgáltatás

1. A szolgáltatás típusának leírása

Az **előfizető/használó** végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a **szolgáltató** szerverével (kiszolgáló számítógép), annak PPPOE 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 **szolgáltató** biztosítja az **előfizető** részére a szolgáltatás csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) méretű e-mail postafiók vagy postafiókok elérhetőségét. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az **előfizető** igényei szerint állapítja meg.

Az Internet csomagok konkrét sávszélességeit (sebességeit) az *Egyedi Előfizetői Szerződés* rögzíti.

2. Rendelkezésre állás

A **szolgáltató** biztosítja az **előfizető** részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a **szolgáltató** az **előfizető** számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a **szolgáltató** autentikációs (ügyfélazonosító) rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a **szolgáltató** statisztikája alapján történik. Az adott évben a **szolgáltatóhoz** érkező hibabejelentések (a **szolgáltató** érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:

- **előfizető** érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 9.2.5. pontja szerint)
- a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve

- a szünetelés idejét, ha az **előfizető** kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

3. Egyéb rendelkezések

Az **előfizető** részéről a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver elemekről az **előfizetőnek** kell gondoskodnia. RLAN szolgáltatás esetén a szükséges hardver és az azt működtető szoftver eszközöket a **szolgáltató** biztosítja.

Az Internet szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szofver elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe. RLAN Internet szolgáltatás esetén, a **szolgáltató** a szolgáltatás minőségét csak az általa biztosított eszközök használata esetén garantálja.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbiztosítási szám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

1.b. számú melléklet - Bérelt vonali Internet szolgáltatás

1. A szolgáltatás leírása

Az **előfizető** igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a **szolgáltató** IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a **szolgáltató** az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (Matáv Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az **előfizető/használó** biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, VDSL, stb.).

A bérelt vonali Internet szolgáltatás (továbbiakban: szolgáltatás) részét képezi 1 db domain név regisztráció a .hu közdomain alá, valamint az ehhez szükséges elsődleges és másodlagos domain név szolgáltatás, az **ÁSZF**-ben meghatározott feltételekkel.

2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

Az **előfizetőnek** rendelkeznie kell egy olyan operációs rendszerrel (Pl. Linux, Windows), amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az **előfizetőnek** olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G 704, V.36, Ethernet.

A **szolgáltató** fenntartja magának a jogot arra, hogy az **előfizető** által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a **szolgáltató** véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, **szolgáltató** jogosult kérni az **előfizetőtől** a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az **előfizető** ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben **szolgáltató** a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

3. Rendelkezésre állás

A **szolgáltató** biztosítja az **előfizető** részére a szolgáltatás éves 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a **szolgáltató** az **előfizető** számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő minimum 95 %-ban biztosítja az Internet szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 24 órát nem haladhatja meg.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a **szolgáltató** autentikációs (ügyfélazonosító) rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a **szolgáltató** statisztikája alapján történik. Az adott évben a **szolgáltatóhoz** érkező hibabejelentések (a **szolgáltató** érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- **előfizető** érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen **ÁSZF** 9.2.5. pontja szerint)
- a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve

- a szünetelés idejét, ha az **előfizető** kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – **ÁSZF.doc** – Általános Szerződési Feltételek

4. Egyedi feltételek

A **szolgáltató** feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az **előfizető** által biztosított berendezések, valamint a **szolgáltató** által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a **szolgáltató** feladata, de az **előfizető** kérésére ennek ügyintézését a **szolgáltató** elvállalja.

Az **előfizető** a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök **szolgáltató** általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt, felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az **előfizető** a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a **szolgáltató** által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

A **szolgáltató** fenntartja magának a jogot arra, hogy az **előfizető** által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a **szolgáltató** véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a **szolgáltató** jogosult kérni az **előfizetőtől** a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az **előfizető** ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben **szolgáltató** a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a **szolgáltató** rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a **szolgáltató** a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az **előfizető** felelős.

Az **előfizetőt** terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után a **előfizető** részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a **szolgáltató** és az **előfizető** közös megegyezéssel megállapodnak.

Amennyiben az **előfizető** a határozott idejű időszak lejárta előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, úgy a szerződés a mindenkor hatályos *Általános Szerződési Feltételekben* rögzített feltételekkel marad hatályban.

5. Alvállalkozók

A **szolgáltató** a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az **előfizető** hozzájárul ahhoz, hogy a **szolgáltató** az **előfizető** által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a **szolgáltató** alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

6. Feltételes kedvezmények:

A szerződés határozott időre jön létre. Amennyiben az **előfizető** az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a szolgáltatást a jelen szerződés alapján a **szolgáltatótól** igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott időszakra a szolgáltatás előre megállapított díjon kerül meghatározásra. A határozott időszak lejáratá előtti **előfizetői** felmondás, illetve az **előfizetői** kötelezettségszegés, valamint az **előfizető** érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a **szolgáltató** az **előfizetőt** kötbér fizetésére kötelezheti. Ennek mértékét az *Egyedi Előfizetői Szerződés* szabályozza.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

2. számú melléklet – Az Internet használat Etikai Kódexe

1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az **előfizető** személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a **szolgáltató** hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a **szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse. A **szolgáltató** az **előfizető** személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az **előfizetőt** ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. A **szolgáltató** kijelenti, hogy **előfizetőinek** saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekben túl nem áll módjában.

2. Az Internet használat etikettjével ellentétes tevékenységek

2.1. E-mail

Nem megengedett

- a **szolgáltató** hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maillt megkapják (spam). A **szolgáltató** a mennyiséget 32 darab felett tekinti nagyknak.
- olyan e-mail küldése, amely **feladójának** e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

2.2. Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás

Nem megengedett

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

2.3. Közzététel

Nem megengedett

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

A fenti szabályok **előfizető** általi megsértése a szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a **szolgáltató** előfizetője sérti meg, de a tevékenység a **szolgáltató** előfizetőinek vagy magának a **szolgáltató** kárára történik, a **szolgáltató** értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását. Abban az esetben, ha a **szolgáltató** eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a **szolgáltató** üzleti érdekeit, a **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy a közzététel kilitére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

3. számú melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei, Internet szolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség

A **szolgáltató** az egyes szolgáltatás típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát -a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével- szabadon állapítja meg.

1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

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

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* az **előfizető** által választott rendszerességgel történik.

Amennyiben az **előfizető** a számlát az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Ha az **előfizető** által megadott címadatok megegyeznek a **szolgáltató** által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a **szolgáltató** a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A **szolgáltató** az **előfizetőnek** kiállított számlán szereplő végösszeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az **előfizető** a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.2.1. pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Előfizetési díjak

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

Hóközi szerződéskötés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és az esetleges kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az **előfizető** első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az **előfizető** további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

3. Forgalmi díjak

A **szolgáltató** a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő lehet.

4. Egyszeri díjak

A **szolgáltató** a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A **szolgáltató** egyszeri díjként az **ÁSZF** 9.3.3. pontjában szabályozott áthelyezés teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a **szolgáltató** saját költségeinek kalkulációja után, külön árajánlatban adja meg. Az áthelyezési díj a következő esedékes számlában fizetendő. Kapcsolt vonali szolgáltatás áthelyezéséért a **szolgáltató** egyszeri díjat nem számíthat fel.

5. Kedvezmények

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

6. A számlázási időszak módosítása

A **szolgáltatónak** jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az **előfizető** részére. Az **előfizető** a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán tájékozódhat.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbizjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

7. Késedelmi kamat

A **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítsion fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az **előfizető** a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

8. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésekor az **előfizető** kedvezményt vett igénybe, melyet a **szolgáltató** a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az **előfizető** nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az **előfizető** elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az **előfizető**, ha a szerződés **szolgáltató** általi felmondására az **előfizető** szerződésszegése miatt kerül sor. Az **előfizető** a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek, az *Általános Szerződési Feltételekben* megállapított, illetve esetenként attól eltérően az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a **szolgáltató** részére megfizetni.

9. Szüneteltetés

A **szolgáltató** az **előfizető** érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az **előfizető** részére csökkentett díjat számlázni. Szüneteltetés esetén az első hónap díjmentes a további hónapokra a csökkentett díj mértéke, a 12. pontban ismertetett Internet szolgáltatási havi díj 50%-a, minimum 1.000,- + ÁFA. Az első díjmentes hónapot a **szolgáltató** egy éven belül egy alkalommal biztosítja és egy éven belül kezdeményezett többszöri szüneteltetés esetén további díjmentes hónap az **előfizető** részére nem jár.

10. Közvetített szolgáltatás

Ha a **szolgáltató** a jelen **ÁSZF** 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.

11. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

Átmenetileg „hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a **szolgáltató** az **előfizető** részére az Internet hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az **előfizető** és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján. Fő szabályként „fordított” elszámolási módon, amely esetben az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos Internet használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a **szolgáltató** számlázza ki az **előfizető** részére a **szolgáltató** és a távközlési szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján. A hagyományos elszámolási módot a **szolgáltató** jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

12. Internet szolgáltatási díjak

A bérelt vonali Internet szolgáltatás díjára, a kiépítés helye és az igényelt sávszélesség függvényében a **szolgáltató** egyedi árajánlatot ad. Az RádióNet (RLAN), KábelNet (KLAN), OpticNet (OPTICNET) Internet szolgáltatás díjait az *Egyedi Előfizetői Szerződés* tartalmazza.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

13. Garantált le és feltöltési sebesség

Egyéni előfizetői díjcsomagok :

<i>Le és feltöltési sebesség</i>	<i>Csomagnév</i>	<i>Garantált le és feltöltési sebesség</i>
<u>Internet elérés RadioNet-tel (RLANM)</u>		
8/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANM8)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 2/1 Mbit/
10/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANM10)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 3/1 Mbit/
15/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANM15)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 5/1 Mbit/
20/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANM20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 6/1 Mbit/
30/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANM30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 10/1 Mbit/
<u>Internet elérés KábelNet-tel (KLANM)</u>		
10/3 Mbit átviteli sebesség	(KLANM10)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 4/1.2 Mbit/
15/3 Mbit átviteli sebesség	(KLANM15)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 6/1.2 Mbit/
20/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 8/2 Mbit/
30/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 12/2 Mbit/
50/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM50)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 25/2 Mbit/
<u>Internet elérés OpticNet-tel (OPTICNETM)</u>		
20/6 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 10/3 Mbit/
30/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 15/5 Mbit/
50/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM50)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 25/5 Mbit/
100/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM100)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 50/5 Mbit/

Üzleti célú díjcsomagok (közületek, cégek számára) :

<u>Internet elérés RadioNet-tel (RLANC)</u>		
10/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANC10)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 3/1 Mbit/
15/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANC15)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 5/1 Mbit/
20/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANC20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 6/1 Mbit/
30/3 Mbit átviteli sebesség	(RLANC30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 10/1 Mbit/
<u>Internet elérés KábelNet-tel (KLANC)</u>		
15/3 Mbit átviteli sebesség	(KLANM15)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 6/1.2 Mbit/
20/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 8/2 Mbit/
30/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 12/2 Mbit/
50/5 Mbit átviteli sebesség	(KLANM50)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 25/2 Mbit/
<u>Internet elérés OpticNet-tel (OPTICNETC)</u>		
20/6 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM20)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 10/3 Mbit/
30/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM30)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 15/5 Mbit/
50/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM50)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 25/5 Mbit/
100/10 Mbit átviteli sebesség	(OPTICNETM100)	/Garantált le és feltöltési sebesség: 50/5 Mbit/

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbiztosítási szám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

4.a. számú melléklet - Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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.

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

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 154. § alapján.
- A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az **előfizetőre** vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az **előfizetővel** 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.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégbiztosítási szám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az **előfizetők** személyes adatainak kezelésére a **szolgáltató** két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az **előfizető** az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az **előfizetők** személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy **előfizetőkre**, és így a magát egyéni **előfizetőnek** deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére az **ÁSZF** jelen **4. számú melléklete** a nem természetes **előfizetőkkel** kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A **szolgáltató**, illetve a **szolgáltató** megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található **előfizetői** adatokra terjed ki. A táblázatban található **“előfizető hozzájárulása”** típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az **előfizető** ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a **szolgáltató** a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű 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 szerződészerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
az előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződészerű 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 szerződészerű 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 szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása	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	2001. évi XL törvény 59. § (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
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés c.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

(analóg/ISDN)		szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés d.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2001. évi XL t törvény 59. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2001. évi XL. törvény 59. § (2) bekezdés j.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az 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	2001. évi XL. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig

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

** az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására, jelen ÁSZF 11. pontja ad iránymutatást

*** A 2001. évi XL. törvény 59.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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 a szolgáltató kiszolgálóin (szerverein) tárolt (saját) adatairól biztonsági mentéseket, archiválásokat készíteni. A szolgáltató mindent megtesz az adatok védelmében de az esetleges adatvesztésből származó károkért nem vállal felelősséget.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Az **előfizető** köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a **szolgáltató** által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az **előfizető** felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól 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** a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A **szolgáltató** a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az **előfizető** a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló *Általános Szerződési Feltételek*, 2.2 pontjában meghatározott személyes adatait a **szolgáltató** részére átadja.

Az előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti példányát a **szolgáltató** biztonságos helyen tárolja és őrzi.

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a **szolgáltató** az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A **szolgáltató** garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

A **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a **szolgáltató** alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

Az **előfizető** személyes adatait a **szolgáltató** a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a **szolgáltató** az *Általános Szerződési Feltételekben* rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A **szolgáltató** e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

Az előfizetői szerződés adatainak a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a **szolgáltató** minden, az **előfizető** egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az **előfizető** személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az **előfizető** nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a **szolgáltató** jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

Az **előfizető** a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán érheti el.

Szerződésmódosítás

A **szolgáltató** az előfizetői szerződés adatainak módosítását a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az **előfizető** egyértelmű azonosítása után jogosult végrehajtani.

A szerződésmódosítás típusait valamin módját az *Általános Szerződési Feltételek* 9.2.1 pontja részletezi.

Az **előfizető** az *Általános Szerződési Feltételek* 2.2. pontjában meghatározott adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – *Általános Szerződési Feltételek*

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

A **szolgáltató** a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést a megkeresés formájától függően szóban, illetve általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A **szolgáltató** elsősorban az **előfizető** által a **szolgáltatóhoz** való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a **szolgáltató** kizárólag az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos **szolgáltatói** tájékoztatást az *Általános Szerződési Feltételek* 6.2 fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

Amennyiben az **előfizető** az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a **szolgáltató** jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának **előfizető** azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából átadni.

Piacutatás

Az **előfizető** hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a **szolgáltató** tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az **előfizető** ezen hozzájárulását az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésekor, vagy a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán, az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Közös adatállomány (Fekete lista)

A **szolgáltató** a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az **előfizető** nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatóknak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Az **előfizető** adatai a Hkt. 15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a **szolgáltató** a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az **előfizető** számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatartozása miatt a **szolgáltató** bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az **előfizető** ellen, illetőleg az **előfizető** tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az ajánlattevő, illetve az **előfizető** kár okozása érdekében a **szolgáltatót** megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

A közös adatállományban való megjelenést követően a **szolgáltató** a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

Az **előfizető** hozzájárul ahhoz, hogy a **szolgáltató** a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az **előfizetői** érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az **előfizető** személyes adatait a **szolgáltató** az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

6. A szolgáltató adatvédelmi felelősei

Halász László

ügyvezető

8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.

Telefon: 22/506-555, 20/9-460-128

Telefax: 22/506-554

Email: info@szivarvanynet.hu

Akadályoztatása esetén:

Andrássy László

cégvezető

8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.

Telefon: 22/506-555, 20/9-224-934

Telefax: 22/506-554

Email: info@szivarvanynet.hu

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

4.b. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató

1. Jelszóváltoztatás

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az **előfizetők** időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Amennyiben a **szolgáltató** ilyen helyzetet észlel az **előfizető** jelszavát azonnal megváltoztatja és a további teendőket az **előfizetővel** történt egyeztetés után végzi el (Pl. ismételt jelszóváltoztatás, stb.). Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az **előfizető** nevében, az **előfizető** költségére használja a szolgáltatást.

Ez **előfizető** részéről a jelszó megváltoztatására -minden költség nélkül- az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel után nyílik lehetőség. Jelszó információt a **szolgáltató** telefonon nem ad ki. A jelszó megváltoztatását a **szolgáltató** adatvédelmi felelőse, vagy akadályoztatása esetén az előre kijelölt személy végzi el.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az **előfizetői** jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt „futtatható programban” is eljuthatnak az **előfizetőkhöz**. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „futtatható program”, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az **előfizetőhöz**, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

2. Számítógépvírusok

A **szolgáltató** a vírusok kiszűrése érdekében levelező kiszolgálóin a beérkező- és kimenő levelek ellenőrzésére víruskeresést alkalmaz de emellett ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az **előfizetők** számára.

3. Személyi tűzfal (firewall)

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a **szolgáltató**. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftver(ek) használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az Interneten érkező, bármely címről az **előfizető** részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz “sütit”: az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az **előfizetők** számára.

A **szolgáltató** ügyfélszolgálatán keresztül az **előfizető** kérése és igénye esetén az előzőekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az **előfizetők** által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

5. számú melléklet – Minőségi célértékek és meghatározásuk

Készült a 345/2004. (XII/22.) Kormány rendelet alapján

Megnevezés	Minőségi meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (Internet elérés szolgáltatás)	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<=15
Minőségi panasz elhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<=30
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	>=96,5
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének adott időn belüli bejelentkezésének aránya	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, híváskereső rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	százalék	>=75
A szolgáltatás egészét érintő szünetelés	Azon időtartam alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően, az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő kiesés	Azon időtartam alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Minőségi célértékek és meghatározásuk

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
11a. Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség, RLAN szolgáltatásnál	Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján		
Maximum letöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				
8			Mbit/s	2
10			Mbit/s	3
15			Mbit/s	5
20			Mbit/s	6
30			Mbit/s	10
Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)
3			Mbit/s	1

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
11b. Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség, KLAN szolgáltatásnál	Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján		
Maximum letöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				
10			Mbit/s	4
15			Mbit/s	6
20			Mbit/s	8
30			Mbit/s	12
50			Mbit/s	25
Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)
3			Mbit/s	1.2
5			Mbit/s	2

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Célgjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
11c. Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség, OpticNet szolgáltatásnál	Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizető végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján		
Maximum letöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				
20			Mbit	10
30			Mbit	15
50			Mbit	25
100			Mbit	50
Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)				Maximum feltöltési érték (előfizetői csomag függvényében)
6			Mbit	3
10			Mbit	5

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként*	
Bit hibák száma: (a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/)	0

* IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)506-555, +36(20)437-9163, +36(30)814-1323, +36(70)652-0181 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2015.02.26 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek