

Sasip-5. Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

(Sasip-5. Kft.)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

HATÁLYOS: 2010. 11. 09.-TŐL

**Kelt: 2003.szeptember 16.
Módosítva: 2005. augusztus 1.
Módosítva: 2005. december 1.
Módosítva: 2006. január 26.
Módosítva: 2008. december 10.
Módosítva: 2010. szeptember 8.**

Ügyvezető

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
Fogalmak.....	4
1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei.....	5
2. Szolgáltatások meghatározása:.....	5
3. A szerződés létrejötte.....	6
4. A szerződés időtartama.....	7
5. A szolgáltatások minőségi célértékei	7
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	8
.....	8
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei.....	8
8.A szolgáltatás szünetelése.....	10
9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei	11
10. Az előfizető jogai.....	12
11. Az előfizető kötelezettségei.....	13
12. A szolgáltató jogai.....	13
13. A szolgáltató kötelezettségei.....	14
14. Szerződés felmondása, megszűnése.....	15
14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése.....	16
14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	16
14.5. Díj visszatérítési kötelezettség.....	16
15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	17
16. Az ügyfélszolgálat működése.....	20
17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	21
18. Díjak.....	22
19. Díjkedvezmény.....	23
20. vis maior.....	23
1. sz. Melléklet.....	25
Vezeték nélküli hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás.....	25
Minőségi garantált és célértékek:.....	28
8 A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafellevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.....	32
A kezelői és hibafellevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:.....	32
2. sz. Melléklet.....	32
Hibabejelentő szabályzat.....	32
3. sz. Melléklet	34
Díjszabás.....	34
4.sz. Melléklet.....	38
Internet etikett.....	38
5.sz. Melléklet.....	41

Adatbiztonsági szabályzat.....	41
EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS.....	53
Internet Szolgáltatás Igénybevételére	53
.....	53
.....	55
Információs Lap Előfizetői Szerződés 1.sz melléklet.....	55

Bevezetés

A jelen "Általános Szerződési Feltételek" (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a Sasip-5.Kft. mint szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató), valamint az Internet szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban: előfizető) közötti szerződés azon előírásait, amelyeket a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján magukra nézve kötelezőnek ismernek el.

Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF - ben foglaltakat is.

Fogalmak

A szerződésben az itt felsorolt fogalmakat a következő értelemben kell használni:

Előfizető:

Az a szerződő Fél, aki az előfizetői szerződés alapján a szolgáltatást igénybe veszi, és annak díját megfizeti. Előfizető lehet magánszemély (természetes személy) és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet.

Szolgáltató:

A Sasip-5. Kft. amely a szerződés tárgyát, képező szolgáltatást nyújtja.

Szolgáltatás:

Internet szolgáltatás a jelen vállalkozási feltételek és mellékleteiben definiáltak szerint.

Szolgáltatás-hozzáférési pont:

A szolgáltatás-hozzáférési pont a kiépített vezeték nélküli hálózat ügyfél oldali végpontja. (RJ45, PCI, USB csatlakozó)

Mellékletek:

A szerződés elválaszthatatlan részét képezik a szerződésben és a tartalomjegyzékben felsorolt mellékletek.

1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

A szolgáltató neve: Sasip-5. Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Rövidített neve: Sasip-5.Kft.

Székhelyének címe: 6775. Kiszombor Makói utca 6.

Telephelye címe: 6775, Kiszombor Makói utca 6.

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Sasip-5Kft. Ügyfélszolgálat	6900 Makó, Szegedi u.2	H - P 9.00 – 17.30 Sz:9.00-12.00 17:30 – 9.00 üzenetrögzítő	40/620-897 62/297-279 20/ 926-1366 sasip@sasip.hu

Egyéb adatok:

Adószáma: 11591355-206

Vállalkozás szervezeti formája: Korlátolt Felelősségű társaság

Cégjegyzék/vállalkozói igazolvány száma: 0609005174

Szolgáltatás SZJ száma: 64.20.18

Telefonszáma: 62/297280

Faxszáma: 62/297280

Webcím: www.sasip.hu

E-mail címe: sasip@sasip.hu

2. Szolgáltatások meghatározása:

A szolgáltatás célja Internet elérés - azaz a világhálóra történő csatlakozás biztosítása annak összes alternatív lehetőségével (www, ftp, e-mail, telnet, IRC, stb.). A peer-to-peer fájlcsere-lő kapcsolatokat a szolgáltató rendszerén nem támogatja. (DC++, Gnutella, Kazaa, Edonkey, stb) Továbbá a szolgáltató nem tiltja, de nem priorizálja a különböző internetes játék programok használatát.

Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket valamint igény esetén az előfizetői végberendezéseket, melyek segítségével az előfizető a Szolgáltatás-hozzáférési pontokon keresztül a kiépített vezeték nélküli hálózathoz csatlakozhat.

A szolgáltatás 2,4 GHz-es és 5GHz-es szabad frekvenciasávban történik (a frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek). Az alkalmazott eszközök Magyarországon is és EU országokban is már engedéllyel rendelkező termékek, melyek megfelelnek az ETS 300-328 szabványnak.

Lásd: minőségi célértékek meghatározása és mérése **1.számú** melléklet.

3. A szerződés létrejötte

3.1. Megrendelés

Az előfizető a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein tájékozódhat a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ehhez szükséges eszközökről, ezek műszaki paramétereiről.

A szolgáltatás megrendelhető személyesen az ügyfélkapcsolati helyen, vagy írásban a leendő előfizető vagy képviselője által. A szolgáltató a megrendelést nyilvántartásában rögzíti.

3.2. Szerződéskötés

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül egyedi előfizetői szerződés megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megvalósításáról. Természetes személy előfizető esetén a szerződés tervezetben külön pontként nyilatkozási lehetőséget kell biztosítani a 6.1 pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződést annak kézhezvételét követő 10 napon belül kell aláírva visszaküldeni a szolgáltatónak. Szóbeli megrendelés esetén a megrendelés időpontjában az előfizető és a szolgáltató megállapodnak az egyedi előfizetői szerződés megkötésének feltételeiben. Természetes személyre már ekkor rá kell kérdezni a 6.1 pontban foglaltakra, és a vonatkozó nyilatkozatot ő már ekkor jogosult megtenni, majd azt a szerződésbe kell foglalni. A mindkét szerződő fél által cégszerűen aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba. A szerződéskötés megtagadható, ha az igénylőnek korábbi szerződéséből tartozása maradt fenn, jogvita van folyamatban, valamint ha a korábbi szerződés egy éven belül rendkívüli felmondással szűnt meg.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az előfizetői hozzáférési pontjáról, **optikai rálátás** szükséges a szolgáltató rendszerére. Az előfizetői szerződés megkötésére természetes és jogi személyek, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok jogosultak azzal, hogy elfogadják az általunk ajánlott kritériumokat. Az életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy törvényes képviselőjének hozzájárulásával köthet szerződést. Ez esetben a törvényes képviselő 6.2 pont szerinti személyi adatait is rögzíteni kell. A szerződő fél az aláírásával igazolja, hogy mind a szolgáltatás mind a díjszabás ill. a díjszámítás alapjait ismeri és elfogadja, egyben magára nézve kötelező érvényűnek tekinti. Szerződés, írásban vagy személyesen köthető, a

Szolgáltató telephelyén, vagy az általa megbízott üzletkötőnél. A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére 5 munkanap.

A díjszabást a **3. számú melléklet** tartalmazza.

3.3.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket a szolgáltató díjmentesen biztosítja.

3.3.2 A berendezésnek meg kell felelnie a IEEE.802.11b IEEE.802.11g vagy a IEEE.802.11a (5Ghz esetén) szabványnak. Gyártók szerint mi a Cisco, Ovislink, SMC eszközöket részesítjük előnyben, természetesen a szabványnak megfelelő ettől eltérő gyártmányú eszközök is kompatibilisek a rendszerünkkel, csatlakozási pont szerint lehetnek USB, PCI, vagy UTP (RJ-45) csatlakozásúak.

A szolgáltatás **Kiszombor Ferencszállás** és **Kláralfalva** területére terjed ki.

3.4. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az előfizető részéről aláírt, cégszerűen aláírt egyedi előfizetői szerződés, hozzá való beérkezésétől számítottan 5 napon belül teszi lehetővé, amennyiben a 3.3. bekezdésben rögzített feltételek rendelkezésre állnak az előfizető részéről.

Amennyiben az előfizető olyan szolgáltatástípust rendel meg, melyhez domain név és/vagy IP címregisztrációra van szükség, a kért szolgáltatás teljes értékűen csak a bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név és/vagy IP címbejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél 3 munkanapon belül kezdeményezi. Mivel a domain és IP cím regisztráció országosan kötött szabályok szerint történik, mely megtalálható a www.nic.hu web oldalon, az átfutási időt a szolgáltató nem tudja garantálni pontosan, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy 30 nap alatt megtörténik a regisztráció. A regisztráció létrejöttéről a Szolgáltató 3 munkanapon belül elektronikus levélben értesíti az Előfizetőt, melyről visszaigazolást vár. Ha a visszaigazolás nem történik meg, postai úton, levélben értesíti az Előfizetőt.

4. A szerződés időtartama

Az egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba, ha azt a felek, illetve a felek képviselői aláírták.

A szolgáltató (Sasip-5 kft) csak határozatlan idejű szerződést köt!

5. A szolgáltatások minőségi célértékei

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatástípusok leírását az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF-ben az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltatás a 2,4 GHz és 5Ghz -es szabad frekvenciasávban történik (a 2,4 GHz és 5ghz -es frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek). Ha a kapcsolat a szolgáltató hatásköreiben 12 óránál tovább megszakad, akkor

az aznapi díj nem számlázható. A saját szerver és az előfizető közt minimum 256Kbps-t garantál a szolgáltató. A szolgáltató szolgáltatásait 24 órás, folyamatos rendelkezésre állással teszi elérhetővé.

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

6.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát

6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

6.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

neve, cégjegyzékszám, adószáma, bankszámlaszám, aláírási címpéldánya, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

7.1. A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított,

lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

7.2. A szolgáltató jogosult jogszabály módosulása, és természeti katasztrófa esetén az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni.

7.3. A szerződés automatikus módosítását vonja maga után a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

EHT.132. § (1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

(5) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az

ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(6) A szolgáltató nem köteles a (4) és (5) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(7) Az általános szerződési feltételek módosításának a jelen §-ban foglalt keretek közötti részletes feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg.

(8) A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

7.5. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen **ÁSZF 3. sz. mellékletében 10.1** található.

Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Nem lehet ezt a bekezdést alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.6. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj mértékét, az **ÁSZF 3. sz. mellékletében 10.1** pontja tartalmazza. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év,

negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

8. A szolgáltatás szünetelése

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak – az előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az előfizető által kért szünetelés időtartamára előfizetési díjat nem kell fizetni. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Az Ügyfél által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei

9.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást - az előfizető egyidejű értesítése mellett - az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a) Amennyiben az előfizető a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat külön felszólítás hatására sem egyenlítette ki a felszólításban szereplő időpontig.
- b) A szolgáltató köteles a 9.1 (a) bekezdés szerinti korlátozást 24 órán belül megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.
- c) Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

10. Az előfizető jogai

10.1. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában biztosítja.

10.2. Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság** (NHH Szegedi Igazgatóság 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Tel: (62) 568-300) kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez** (6741 Szeged, Török u. 8. Tel: (62)562-603) is fordulhat. Ezt követően polgári bíróság előtt érvényesítheti követelését.

10.3. A díjemelés túlzottnak tartott mértékével kapcsolatban a panaszokkal a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (1054, Budapest V.ker. Alkotmány u.5 Tel: (1)472-8900) lehet fordulni. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek segítségével is lehet megegyezést megkísérlni.

10.3. Az előfizető a szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával engedheti át a szolgáltatás igénybevételét harmadik személynek. Ennek megszegése esetén a szolgáltató kártérítési igénnyel élhet az előfizető felé, illetve jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondására.

10.4. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

10.5. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. Ha a hiba kijavítását a Szolgáltató meghatározott ideig nem tudja vállalni, ezért a csökkent rendelkezésre állás szerint kötbért fizet, vagy csökkent minőségű szolgáltatás esetén az Előfizető részére a minőség csökkenésének megfelelő mértékű díjcsökkentést nyújt. 12 óránál hosszab szolgáltatás kiesés esetén az aznapi díj nem számlázható.

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

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

10.6. Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.

A jelen fejezetben rendezett kérdések a 10.1 - 10.5. pontban szabályozottak.

11. Az előfizető kötelezettségei

11.1. Az előfizető köteles fizetési kötelezettségének a számlában rögzített határidőben eleget tenni.

11.2. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3. Az előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés adataiban történő változást haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 8 napon belül írásban jeleznie kell a szolgáltató egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyén.

Az előfizető elérési címében bekövetkező változást a számlakibocsátás előtt 5 nappal kell bejelenteni ahhoz, hogy a kézbesítés megfelelően történjen.

11.4. Az előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás használatakor a szerződés **4. sz. mellékletét** képező Internet Etikettben (Netiquette) előírtakat betartja.

12. A szolgáltató jogai

12.1. A szolgáltató egyoldalú díjcsökkentésre vagy szolgáltatásbővítésre, valamint évente egyszeri az infláció mértékét meg nem haladó díjemelésre jogosult, a 7.3 pontban leírtak szerint.

12.2. Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A szolgáltató nem köteles a (12.2.) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.3. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

13. A szolgáltató kötelezettségei

13.1. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt a szolgáltatási szerződés feltételei szerint.

13.2. A szolgáltató köteles hibabejelentő munkahelyet (munkahelyeket) működtetni folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő hely telefonszámát a szerződés **2. sz. melléklete** tartalmazza.

13.3. A szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárítást a szolgáltató a **2. sz. melléklet** szerint végzi.

13.4. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 72 órán belül köteles elhárítani.

13.5. A szolgáltató az Internet szolgáltatása érdekében Help desk szolgálatot is működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help desk szolgálat telefonszámát a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

13.6. A Szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt a fizetési kötelezettség elmulasztásáról, Szolgáltató tudomására jutott jogsértésekről, előfizetői szerződésszegésről.

Az értesítés levélben (postai levél) vagy elektronikus levél (e-mail-ben) történhet. Az értesítésnek tartalmaznia kell az Előfizető nevét, igénybe vett szolgáltatása megnevezését, fizetési felszólítás esetén a tartozás összegét és a fizetési határidőt, egyéb szerződésszegés esetében a nevesített indokokat. A felszólítás teljesítésének elmulasztása esetén, annak jogkövetkezményeit.

14. Szerződés felmondása, megszűnése

14.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltató egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatnia postai úton, vagy személyesen.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

14.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

14.2.a. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról az előfizetőt köteles értesíteni, az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy elektronikus levélben.

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

14.2.b. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt levélben (postai levél) vagy elektronikus úton (e-mail-ben) értesíteni.

14.2.c. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 14.2.d – 14.2.e bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

14.2.d. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondhatja, ha

1) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést az 13.6. bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,

2) az előfizető az 13.6. bekezdése szerinti, 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

3) az előfizető az előfizetői szolgáltatást az 13.6. bekezdése szerinti, 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.

14.2.e. Díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 nap elteltével 45 napos felmondási idővel mondhatja fel a szolgáltató az előfizetői szerződést.

14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése

A szolgáltató NEM köt határozott idejű szerződést.

14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető elhalálózásával,
- a szolgáltató, vagy a szolgáltatás megszűnésével.

14.5. Díj visszatérítési kötelezettség

A szerződés megszűnésének időpontjában a szolgáltatás után fennálló minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.

Előfizetői túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a túlfizetés visszatérítésére.

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

15.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

15.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, az év minden napján, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

15.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezd a hibabehatárolást.

15.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),

g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt;

d) a díjcsökkentés mértéke, a 72 órán felüli részre nem terheli fizetési kötelezettség az Előfizetőt

15.5. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

15.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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

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

egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen 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. Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben 30 napnál hosszabb késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségtérítés tartozása van, akkor a szolgáltató ebbe a kötbértartozást beszámíthatja.

15.9. A szolgáltatás műszaki hátteréből adódóan (a rendszer 100%-ban nem menedzselhető) A 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 a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

15.10. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

A vezeték nélküli hálózat alapvető működési feltétele a szolgáltató elosztó hálózatára történő közvetlen optikai rálátás. A vezeték nélküli távközlési berendezés elhelyezése és üzembe helyezése mindenkor és teljes egészében az előfizető feladata, beleértve az előfizetőnél felszerelendő antenna tartóját (árbo), melynek (ha szükséges) a villámvédelméről is az előfizetőnek kell gondoskodni. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Az előfizető részére ajánlott a hozzáférési pont híradástechnikai szakemberrel történő felszereltetése a szakember kiválasztásában segítséget nyújtunk. Az előfizető által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyet állni. A szolgáltatás hozzáférési pontja, ahol a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető részére átadja a vevőegység számítógép felőli csatolófelülete amely lehet: USB, PCI, vagy UTP (RJ-45) a szolgáltató ezen a ponton biztosítja az ÁSZF-ben és a szerződésben vállalt sebesség és minőség értékeket.

15.12. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, **villámcsapás**, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a

honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

16. Az ügyfélszolgálat működése

16.1. A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe

	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Sasip -5 Kft. Ügyfélszolgálat	6900 Makó, Szegedi u.2	H - P 9.00 – 17.30 Sz:9.00-12.00 17:30 – 9.00 üzenetrögzítő	40/620-897 62/297279 20/9261366 sasip@sasip.hu

16.2 Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mailen vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mailen tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailen válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított egy éven túl számlareklamációt nem fogad el.

Az Általános Szerződési Feltételeket valamennyi ügyfélszolgálati helyiségben hozzáférhető helyen ki kell függeszteni, továbbá a megrendelőnek, illetve a reklamálónak kérésére külön példányt is a rendelkezésére kell bocsátani.

16.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

16.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 14.2. pontban foglaltak szerint felmondani. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

16.3.2. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni. Ha az előfizető a 16.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

16.3.3. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 16.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

16.3.4. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait 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, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló 30 napos késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségtérítés tartozása. Ilyen esetében azonban beszámításnak van helye. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelve esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

16.3.5. Az előfizető a 15.4. és a 16.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Igazgatóság vizsgálatát kérni.

16.3.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

16.3.7. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

16.3.8. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokról megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 16.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

16.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Igazgatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. A díjemelés túlzottnak tartott mértékével kapcsolatban a panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek segítségével is lehet megegyezést megkísérelni.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Előfizetőnek minősül az, akinek megrendelésére a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF) és egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban együtt: előfizetői szerződésben) meghatározott feltételekkel szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és azon keresztül biztosított szolgáltatás folyamatos igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyt létesít.

- a) a szolgáltatás tárgyi feltételeinek meghatározása

A rendszerben használt eszközöknek meg kell, felelnie az IEEE 802.11b

vagy IEEE 802.11a szabványnak

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy számítógéppel (PC) és belső, vagy külső vezeték nélküli hálózati kártyával (ami megfelel a fent említett szabványnak), terepviszonyoktól függően külső antennával.

Az Előfizető a hálózathoz csak belföldi forgalomba hozatali engedéllyel, rendelkező eszközzel csatlakoztathat (3.3.1 pont szerint) és a szolgáltatás-hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést végezhet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1.sz. mellékletét képező szolgáltatás leírás tartalmazza.

18. Díjak

18.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni a szolgáltatónak.

A mindenkori hatályos díjszabást és díjtételeket a szerződés **3. sz. melléklete** tartalmazza.

18.2. A díjak a szolgáltatásnak az előfizetői szerződés szerinti teljes tartalmára érvényesek azzal, hogy a szolgáltató jogosult a díjakat rendszeresen felülvizsgálni és azokat egyoldalúan megváltoztatni. A szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. Amennyiben az előfizető a megváltozott összegű díjakkal nem ért egyet, úgy ezt jeleznie kell a szolgáltatónak a díjváltozásra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belül. A nemleges válasz az előfizető részéről a szerződés megszüntetésére irányuló felmondó nyilatkozatnak minősül. Ebben az esetben a szerződés 15 napos felmondási idővel szűnik meg.

Amennyiben az előfizető a díjváltoztatásra vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül felmondásra vonatkozó (nemleges választ) nem terjeszt elő, úgy a szolgáltató kiállítja a megváltozott díjra vonatkozó számláját az előfizető számára.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatónak a megváltozott összegben kiállított számláját az esedékesség időpontjáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni olyan módon, hogy az előfizető 30 napos határidővel felszólításra kerül a megváltozott díj kiegyenlítésére, majd ha a 30 nap eredménytelenül telik el, úgy a szolgáltató 45 napos felmondási idővel megszüntetheti a szerződést.

Amennyiben a számla kifizetése nem történik meg a megjelölt fizetési határidőben, akkor a szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy korlátozza az Internet szolgáltatást a 12.2 és a 12.3 pontok szerint.

18.2.1. A szolgáltató az esedékes díjakról számlát készít, és megküldi az előfizető részére. A havi előfizetési díj a tárgyhó 10. napjáig esedékes, a változó díj (díjak) az igénybevételnek megfelelően utólag, a tárgyhónapot követő második hónap előfizetési díjával kerülnek számlázásra.

Fizetési késedelem esetén a hatályos jogszabályokban előírt mértékű késedelmi kamatot lehet érvényesíteni.

18.2.2. Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egyéves elévülési időn belül van lehetősége. Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla számát, a kifogás jellegét és tárgyát. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a felülvizsgált számla kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 naptári napos fizetési határidővel történik.

18.2.3. A fizetés történhet készpénzben, csekken, átutalással, csoportos beszédési megbízással. A fizetés módja a szerződésben rögzítésre kerül és az ügyfél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosítható.

18.2.4. A díjszámlázás integritása

A szolgáltató mindent megtesz az adatok integritásának biztosításáért. A szolgáltatónak csak az erre kijelölt alkalmazottai férhetnek hozzá a díjszámlázással összefüggő adatokhoz. Amennyiben alapos gyanú merül fel arra, hogy a díjszámlázással összefüggő adatok integritása megsérült, a szolgáltató csak a legkisebb bizonyítható összeg számlázására jogosult.

19. Díjkezdvezmény

A díjkezdvezmények mindenkori mértékét az ÁSZF. 3. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató eseti díjkezdvezményekkel élhet (akciók) a piac dinamikusabb fejlődése érdekében, melyről naprakészen tudomást szerezhetnek az érdeklődők az ügyfélszolgálati irodákban és a helyi média lehetőségekből (rádió, hirdetési újságok, helyi televízió).

20. vis maior

vis maior-nak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl. 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 esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, vagy gátolják és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

21. Irányadó jog

Az előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Néhány irányadó jogszabály (a teljesség igénye nélkül):

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)

16/2003. (XII.27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésektől

3/2001. (I.31.) MeHVM rendelet a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker törvény)

Kiszombor, 2010.09.08

Baranyi Sándor
Ügyvezető

1. sz. Melléklet

Vezeték nélküli hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az előfizető végberendezésével létesít összeköttetést a szolgáltató bázisállomásán keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. 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 Mb-ban meghatározott terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

A szolgáltatást a 2,4GHz és 5Ghz -es szabad frekvenciasávban történik (a 2,4Ghz és 5Ghz-es frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek). Ha a kapcsolat a szolgáltató hatáskörében 12 óránál tovább megszakad, akkor az aznapi díj nem számlázható.

Az előfizetők érdekében a szolgáltató az Internet felől általános támadásokra központi tűzfalat üzemeltet. A központi tűzfal megléte nem biztosíték, hogy rosszindulatú támadók nem jutnak el az ügyfelek számítógépéhez. Szükséges az ügyfeleknek saját számítógépre is védelmet telepíteni. Amennyiben az ügyfél publikus IP címet kér, akkor a tűzfalat teljes egészében saját magának kell biztosítania.

A **vírusvédelemről** minden előfizetőnek saját magának kell gondoskodni.

Az Intranet hálózat 11 Mbit/s sebességen működik, fél-duplex üzemmódban. Az Intranet hálózaton lévő gépek között történő adatátvitelt a szolgáltató nem támogatja. A rendszer a szolgáltató szervere, routere, switche és az előfizető számítógépe közötti adatátvitelre van beállítva. A szolgáltató hálózatán csak TCP/IP adatátviteli protokoll engedélyezett és támogatott.

A vezeték nélküli hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

- A vezeték nélküli hálózaton keresztüli Internet elérés esetén szükség van, egy a vezeték nélküli hálózati kártyával adott, és az adott operációs rendszerhez illeszkedő meghajtó programra.
- Bármilyen böngésző, levelező, Chat stb. programra.

Hardver

Előírások a számítógéppel kapcsolatban

- Min. Pentium II processzor
- 30Mb szabad háttértár kapacitás
- PCI, USB vagy UTP csatlakozási lehetőség
- Operációs rendszer Win98se, Win2000, Windows XP, Linux, UNIX, stb. (amihez létezik a vezeték nélküli hálózati kártyához meghajtó program)
- A bázisállomáshoz való csatlakozás IEEE 802.11b ill IEEE 802.11a szabványnak megfelelő vezeték nélküli hálózati kártyán keresztül történik. A végberendezés beszerezhető kereskedelmi forgalomban, de a szolgáltató is biztosíthatja azt. Ajánlott típus Linksys wusb11. Részletes technikai adatai <http://www.linksys.com> weboldalon megtalálhatók.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

A Szolgáltató összes minimális sávszélesség: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $[1 - (\text{összes kiesés napokban} / 365)] \times 100\%$

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100\%$.

IP hálózat csomagvesztése: 1000 elküldött csomag esetén az (elvesztett csomagok száma/összes csomag száma)x100%, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Előfizető adatforgalmat képes bonyolítani az Internet és a szolgáltatási hozzáférési pont között, és az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10 százalékot. Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.:ICMP csomagok küldése és fogadása.) Az előfizetőnek a mérésekhez lehetővé kell tenni a szolgáltató irányából és irányába az ICMP adatforgalmat.

Átlagos hozzáférés ellenőrzés: Az Előfizető adatforgalmát számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott Előfizetőnek adott időszakban volt-e forgalma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, 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,

Egyedi feltételek:

Alvállalkozók:

A Sasip-5.Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vehet. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Sasip-5.Kft. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és hálózati kártya telepítéséhez az adatait a szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadhatja.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása (optikai rálátás) esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetes feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában áthelyezésére nincs lehetőség.

Kiszombor, 2010.09.08

Baranyi Sándor

Ügyvezető

Minőségi garantált és célértékek:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Garantált érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	14 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	97 %	95 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440 perc	4320 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2880 perc	5760 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (Easy csomag)	512/128kbit/s	64/32kbit/s
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (Medium csomag)	1024/256 Kbit/sec	128/64Kbit/sec
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (Hard csomag)	2048/512kbit/sec	192/96Kbit/sec
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80 %	75 %

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év (ek) re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

2. a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
3. a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

1. a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
2. a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

5. **Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 % -t érintően: Az előfizetők legalább 10 % -t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

6. **A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:** Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálo szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

7.Bit hibaarány hozzáféresi vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

Értelmező kiegészítések:

Hozzáféresi vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáféresi módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

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.

A mért jellemzők:

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok.

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

8 A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafellevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

A kezelői és hibafellevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:

40/620-897 62/297-279 20/ 926-1366 **Lakossági ügyfélszolgálat és hibabejelentő**

2. sz. Melléklet

Hibabejelentő szabályzat.

3. A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére hibabejelentő munkahelyet működtet folyamatos napi 24 órában (H-P 09:00–17:30.-ig utána üzenetrögítő) ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

A hibabejelentő elérhetősége: (40)620-897

(62) 297-279; Fax:(62) 297-280; Mobil:(20)926-1366

Help desk száma:(62) 297-279; Mobil:(20)926-1366

Az előfizetői hibabejelentéskor közölni kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,

4. Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdji a hibabehatárolást.

A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.

A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 72 órán belül hárítja el.

Helyszíni hibaelhárítást, az ügyfél érdekkörébe (vírusfertőzés, számítógép hibás beállítása, IP cím elállítása)tartozó meghibásodás esetén, a szolgáltató székhelyén kívül, csak a kiszállási költségek, munkadíj és anyagköltség felszámításával, illetve külön szerződés alapján vállalja.

Az ügyfél érdekkörébe tartozó meghibásodás:

Amikor az ügyfél számítástechnikai tudása (tudatlansága) miatt a telepített eszközök, és azokat működtető szoftverek, beállításait módosítja.

Villámcsapás, és annak másodlagos hatása!

Nem tartozik fizetési kötelezettséggel az Ügyfél :

Aki felszerelt eszközöket a szolgáltatótól vásárolta meg, és garanciaidőn belül meghibásodik.

Az ügyfeleknek a hiba mielőbbi elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása miatt cserekészüléket biztosítunk, melyet a hiba behatárolásakor azonnal felszerelünk.

Kiszombor, 2010.09.08

Baranyi Sándor

Ügyvezető

3. sz. Melléklet

Díjszabás

1. A díjazás és számlázás alapelvei

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.

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

2.1. 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 vagy megbízott személy személyesen, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles 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 fizetési határidejét követő 5. munkanap tértivevényes levélben értesíti az előfizetőt. A szolgáltató a számlát kézbesítettnek tekinti kiküldését követő 5. munkanapon.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 16.3.1. pontban foglaltaknak megfelelően. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Az előfizetői panasz elutasítása esetén következő eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével.

2.2. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a 2.2. bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 2.2.

bekezdésben foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

2.3. A távközlési előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyek a 2.3. bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizetői szerződés megszegése esetén a szolgáltató külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

3. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybe vett 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 vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

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.

4. 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.

5. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A szolgáltató egyszeri díjként az ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. A szolgáltató

áthelyezési díj felszámítására is jogosult, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkori díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Az áthelyezési és az átírási díjak a következő esedékes számlában fizetendők.

6. Kedvezmények

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

7. 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 az ügyfélszolgálattól szerezhet tudomást.

8. 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 számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

9. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az 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. Kivéve, ha a szüneteltetés idejével a szerződést meghosszabbítják. Különben 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 egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

10. Díjak

10.1. Szolgáltatási árak

Szolgáltatási díjak:

Előfizethető csomagok

Szolgáltatás típusa	Easy csomag	Medium csomag	Hard csomag
Munkaállomások száma	1	1	1
Forgalmi korlát	Nincs *	Nincs *	Nincs *
E-mail cím	1 db	1 db	1 db
E-mail tárhely	100MB	100MB	100MB
WWW tárhely	100MB	100MB	100MB
Elérhető maximális sávszélesség **	1024/128 kbit/sec	2048/256 Kbit/sec	4096/512kbit/sec
Garantált sávszélesség	64/32Kbit/sec	128/64Kbit/sec	192/96Kbit/sec
Plusz e-mail cím (egyszeri összeg)	ingyenes	ingyenes	ingyenes
Publikus FIX IP cím	ingyenes	ingyenes	ingyenes
Előfizetési díj (magánszemély)	2500 Ft.	3500 Ft.	4500 Ft.
Előfizetési (közületi) díj	-	5 000 Ft.	6 000 Ft.

* 100 Gbyte elérése után 384Kbit/sec korlátozási lehetőséggel az aktuális hónap hátralevő részére.

** A sebesség a rendszer terheltségétől függően változó lehet. Lásd.: 1.számú melléklet

Továbbá fenntartja a jogot, hogy a maximálisan elérhető sebességet alkalmanként akár többszörösére is növelje.

Az árak a 25% áfát tartalmazzák

Egyszeri díjak:

Megnevezés	Bruttó
Átírási díj	1 800 Ft
Áthelyezési díj	6 000 Ft
Csatlakozási díj	Ingyenes

Díjkedvezmény:

Féléves díj előre megfizetése esetén 5%, Éves díj előre megfizetése esetén 10% kedvezményt biztosít a Szolgáltató.

Az árak aktuális akció függvényében csökkenhetnek.

10.2. Domain név szerver-szolgáltatás és regisztráció

A domain név szerver-szolgáltatás az elsődleges és/vagy a másodlagos név szerverek konfigurálását és azok futtatását foglalja magában. A regisztráció a felettes domainbe való bejegyzés ügyintézését, a képviselőt, Magyarországon az egyszeri és a havi díjak fizetését foglalja magában.

Áfa 25%	Rendszeresség	Bruttó
Mailrelay szolgáltatás	egyszeri	6 000 Ft
Mailrelay szolgáltatás	hó	5 000 Ft

10.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Áfa 25%	Rendszeresség	Bruttó
WWW bérlet		
WWW szerver bérlet	MB/hónap	1 200 Ft

4.sz. Melléklet

Internet etikett.

Az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) által támogatott, és a Szolgáltató által meghirdetett hálózathasználati irányelvek

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (továbbiakban: Irányelvek) olyan, általában az Internet

szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, amelynek betartása valamennyi, az Internet szolgáltatást igénybe vevő jóhiszemű előfizető és felhasználó (ügyfél) jogos érdekét szolgálja. Ennek védelme érdekében a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a honlapján közzétett mindenkor Irányelvek szerint az Irányelveket megsértő ügyfelekkel szemben a szükséges és arányos szankciókat alkalmazhatja.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

A felhasználók a jelen irányelvek megsértését jelezhetik a Szolgáltatónak a sasip@sasip.hu e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése lehet a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási

irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás,

vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket,

függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, személyazonosító adatait, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg a Szolgáltató honlapján ([Http://www.sasip.hu](http://www.sasip.hu)) elérhető.

5.sz. Melléklet

Adatbiztonsági szabályzat

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Sasip-5. Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A 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 használati lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a 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;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker. törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII.27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13) 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 érintettre vonatkozó következtetés. A

személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

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

Adatfeldolgozás: az adatkezelési művelete, 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 adatok 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.

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 személyekre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatuk védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1. pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3. 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. Az előfizetői szerződésben 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 szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus 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 igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
az előfizető adóazonosító jele / adószáma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig

<p>nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri</p>	<p>az alkalmazott/tag hozzájárulása</p>	<p>az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig</p>
<p>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>

<p>a hívás, vagy egyéb szolgáltatás dátuma</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>az Előfizető hozzájárulása szerint személyes adatok</p>	<p>előfizető hozzájárulása</p>	<p>tudományos, közvélemény, vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység folytatása céljából /az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</p>
<p>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</p>	<p>Eht. 158. §</p>	<p>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</p>

az Előfizető neve, e-mail címe, lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, e-mail címe	az Eht. 160. és 161. § és előfizetői hozzájárulás	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
---	---	--

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 mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes 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 minden tőle elvárhatót 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 jár el.

5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

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

a) Előfizetői szerződések megkötése tárolása, őrzése

1./ Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

2./ Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: „előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3./ Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizető szerződésről elektronikus módon másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredet, 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 megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

b) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

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

2./ 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.

3./ 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 adásvétel 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.

4./ Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és feltöltött/letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, az ÁSZF-ben megjelölt weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

c) Szerződésmódosítás

1./ A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az ÁSZF-ben részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

2./ A szolgáltató az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást az Előfizető e-mail címén is visszaigazolja.

3./ Az Előfizető az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor, indokolás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

d) Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban az ÁSZF-ben részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán 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 válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán 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 rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően.

e) Követelés behajtása

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, adatkezelési célra átadni.

f) Piackutatás

Az Előfizető hozzájárulása szükséges 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 előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Ilyen irányú hozzájárulás nélkül a Szolgáltató az Előfizető adatait csak az előírások szigorú betartásával, a saját szolgáltatással kapcsolatos célokra használhatja.

g) Közös adatállomány (feketelista)

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a Eht.118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a Eht.157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a Eht.129. § (7) bekezdésének b)–f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az előfizető adatai a Eht.118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az

előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megfélemlítette vagy a megfélemlítésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a Eht.157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a Eht.157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

h) Előfizetői címtár

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használók neve, e-mail címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybevételével az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen

üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

I) Egyebek

1./ 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 igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

Baranyi Sándor

Beosztása: Rendszer gazda

Telefonszáma: 20/9261366

Email címe: saci@sasip.hu

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Internet Szolgáltatás Igénybevételére

Szerződés száma:

mely létrejött egyrészt Sasip-5.Kft. (6775. Kiszombor Makói u. 6.) továbbiakban, mint szolgáltató, másrésztől a szolgáltatást megrendelő továbbá előfizető között

Előfizető adatai: Igénybejelentés dátuma:

Egyéni előfizető	<input type="checkbox"/>	Tulaj	<input type="checkbox"/>	Bérlő	<input type="checkbox"/>	Albérlő	<input type="checkbox"/>	Közületi előfizető		
Név:								Cégnév:		
Leánykori név:								Címe:		
Születési idő:								Céjgyjz.szám:		
Anyja neve:										
Személy ig.szám:								Adószám:		
Bankszámla szám:								Bankszámla szám:		
Létesítés helye:										
Számlázási cím:										
Szerződés ideje:								-tól		-ig
Kapcsolattartó:								Telefonszám:		
E-mail:	@sasip.hu						+	db	; ; ;	

Igényelt szolgáltatás:

Szolgáltatás típusa	Easy csomag	Medium csomag	Hard csomag
Választott szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Megengedett munkaállomások száma	1	1	1
Forgalmi korlát*	Nincs	Nincs	Nincs
E-mail cím	1 db	1 db	1 db
Plussz e-mail cím (egyszeri összeg)	Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes
E-mail tárhely	20MB	20MB	20MB
Publikus IP cím	Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes
Elérhető maximális sávszélesség***	1024/128 Kbit/sec	2048/256Kbit/sec	4096/512Kbit/sec
Garantált sávszélesség	64/32Kbit/sec	128/64Kbit/sec	192/96Kbit/sec
Előfizetési díj (magánszemély) Bruttó	2500 Ft	3500 Ft.	4500 Ft.
Előfizetési díj (közület esetén) Bruttó	Nem kérhető	5000 Ft.	6000 Ft.
Fizetés módja:	<input type="checkbox"/> átutalás	<input type="checkbox"/> Késpénz	A szolgáltatás 25% ÁFA-t tartalmaz

- * 100 Gbyte elérése után 384Kbit/sec korlátozási lehetőséggel az aktuális hónap hátralevő részére.
- ** Pillanatnyi sebesség a klasszikus Internet használatra, web böngészésre.
- *** A sebesség a rendszer terheltségétől függően változó lehet. Lásd.: 1.számú melléklet.

2. A fizetési kötelezettség, üzembe helyezéskor lép életbe. Jelen szerződés hatályba lépésétől számítva, a szerződést az előfizető 8 napos felmondási idővel felbonthatja, melyet írásban kell jelezni a szolgáltató címére.

3. A kapcsolat használata esetén a letöltési és feltöltési sebesség minőségi célértékeit a Az ÁSZF 1.számú melléklete tartalmazza. A sebesség értékek az előfizetői csatlakozási ponton értendők.

A szolgáltatás a 2,4 Ghz és 5Ghz-es szabad frekvenciasávban történik (a 2,4 GHz-es és 5Ghz-es frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek.) Ha a kapcsolat a szolgáltató hatáskörében 12 óránál tovább megszakad, akkor az aznapi díj nem számlázható.

A saját szerver, és az előfizető közt minimum a csomagban megrendelt garantált sebességet garantálja a szolgáltató.

4. A szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje:
A Szolgáltató a megrendeléstől számított 30 munkanapon belül kiépíti a Ügyfél hozzáférési pontját.
5. A szolgáltatási díjak, az egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza, a díjak megfizetésének idejére és módjára az ÁSZF 18. pontja vonatkozik.
6. A szerződés megszűnésének feltételeit az ÁSZF 14. pontja, a szerződés szünetelésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 8. és 9. pontjai tartalmazzák.
7. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 10 és 14. pontjai tartalmazzák.
8. A hibabejelentések megtételének, a számlapanaszok bejelentéseinek lehetséges módjait az ÁSZF 16.3. pontja tartalmazza.
9. Szerződésmódosítás feltételeit, a szerződésmódosítás esetén az előfizető jogait az ÁSZF 7. pontja tartalmazza.
10. Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát az illetékes hatóság elé terjeszteni az ÁSZF 10.2. pontjában rögzítettek szerint.
11. Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített – és az előfizető hívószáma:
12. Az előfizető nyilatkozatai
- a) A Szolgáltató jelenleg érvényes Általános Szerződési Feltételei és annak mellékleteit, valamint tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.
- b) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen havi díját) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezek abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül (15 nap) nem nyilatkozom, és – díjmódosítás esetén – a módosított díjat befizetem, azt a módosított feltételek elfogadásának tekintse.
- c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződéselem elválaszthatatlan részét képező mindenkori érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében.
- d) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerint jár el.
- e) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.
 igen nem
- f) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.
 igen nem

Kelt: Kiszombor, 200

előfizető

üzletkötő

Hiba bejelentés munkaidőben:

	cím	Nyitvatartás	telefonszám,e-mail cím
Sasip 5.Kft. Ügyfélszolgálat	6900 Makó, Szegedi u.2	H - P 9.00 – 17.30 Sz 9.00 – 12.00	(62) 297-279 (20) 926-1366 (40)620-897 sasip@sasip.hu
Munkaidőn kívül	-----	üzenetrögzítő	Email: sasip@sasip.hu

Információs Lap Előfizetői Szerződés 1.sz melléklet

Előfizetői paraméterek	
Számítógépszám	<input type="checkbox"/> 1 DB
IP cím	82.131.193 .
Netmask	255.255.255.0 .
Átjáró	82.131.193 .254
DNS	62.77.210.130, 213.163.14.253,
Forgalom statisztika	http://forgalom.sasip.hu
Felhasználónév	
Jelszó	
POP3	molly.sasip.hu
SMTP	molly.sasip.hu
Felhasználói nevek / E-mail címek	
1	
2	
3	
Rádió IP címe	
Rádió MAC address	