

RKSZ Kft.

RKSZ Kábeltelevíziós Szolgáltató Kft.

*Internet-hozzáférési, valamint (IP alapú) Bérelt vonali szolgáltatás
nyújtására vonatkozó*

Általános Szerződési Feltételei

1 Tartalomjegyzék

<u>1 Tartalomjegyzék</u>	<u>1</u>
<u>2 A szolgáltató neve, címe</u>	<u>4</u>
<u>3 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, Internetes honlapja</u>	<u>4</u>
<u>4 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározás</u>	<u>5</u>
<u>4.1 Kábel.INTERNET szolgáltatási csomagok</u>	<u>5</u>
4.1.1 Kábel.INTERNET „Basic”	5
4.1.2 Kábel.INTERNET „Classic”	5
4.1.3 Kábel.INTERNET „Plus”	5
4.1.4 Kábel.INTERNET „Extra”	6
<u>4.2 Üzleti Internet csomagok</u>	<u>7</u>
4.2.1 Broadband „Soho” szolgáltatási csomag:	7
<u>4.3 Bérlet vonali Internet-hozzáférési csomagok</u>	<u>8</u>
4.3.1 Basic bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:	8
4.3.2 Standard bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:	8
4.3.3 Premium bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:	8
<u>4.4 (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatás</u>	<u>9</u>
<u>5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai</u>	<u>9</u>
<u>5.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás</u>	<u>9</u>
<u>5.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei</u>	<u>10</u>
5.2.1 Kábelmodemes hozzáférés	10
5.2.2 Bérlet vonali Internet hozzáférés	10
5.2.3 (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatás	10
<u>5.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai</u>	<u>11</u>
<u>6 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere</u>	<u>12</u>
<u>6.1 Hálózatminőség</u>	<u>12</u>
<u>6.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás</u>	<u>12</u>
<u>6.3 Általános minőségi paraméterek</u>	<u>12</u>
<u>7 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva</u>	<u>13</u>
<u>8 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere</u>	<u>13</u>
<u>8.1 Hálózatminőség</u>	<u>13</u>
<u>8.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás</u>	<u>13</u>
<u>8.3 Általános minőségi paraméterek</u>	<u>13</u>
<u>9 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak</u>	<u>14</u>

<u>10 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok</u>	<u>16</u>
<u>10.1 Szolgáltató egyoldalú módosítási joga</u>	<u>16</u>
<u>10.2 Az Előfizetőt, igénylőt az ASZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok</u>	<u>16</u>
<u>10.3 Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei</u>	<u>17</u>
<u>10.3.1 Áthelyezés.....</u>	<u>17</u>
<u>10.3.2 Átírás.....</u>	<u>17</u>
<u>10.3.3 Csomagmódosítás.....</u>	<u>18</u>
<u>10.3.4 Változás az előfizető adataiban.....</u>	<u>18</u>
<u>11 Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</u>	<u>19</u>
<u>11.1 Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai</u>	<u>19</u>
<u>11.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés</u>	<u>19</u>
<u>11.3 Felektől független okok miatti szünetelés</u>	<u>19</u>
<u>12 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei</u>	<u>20</u>
<u>12.1 A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás</u>	<u>20</u>
<u>12.2 Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás</u>	<u>20</u>
<u>12.3 Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás</u>	<u>21</u>
<u>13 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná</u>	<u>22</u>
<u>13.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei</u>	<u>22</u>
<u>13.2 Előfizetői felmondás</u>	<u>22</u>
<u>13.3 Szolgáltatói felmondás</u>	<u>22</u>
<u>13.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt</u>	<u>22</u>
<u>13.3.2 Előfizető díjtarozása miatt</u>	<u>23</u>
<u>13.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból</u>	<u>23</u>
<u>14 A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete</u>	<u>24</u>
<u>15 Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése</u>	<u>26</u>
<u>16 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbérmértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</u>	<u>27</u>
<u>16.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén</u>	<u>27</u>
<u>16.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke</u>	<u>28</u>
<u>16.3 Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</u>	<u>28</u>
<u>16.3.1 A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....</u>	<u>28</u>
<u>16.3.2 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.....</u>	<u>28</u>

<u>17 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei</u>	<u>29</u>
<u>18 16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás</u>	<u>29</u>
<u>18.1 Személyes adatok kezelése</u>	<u>29</u>
<u>18.2 A Felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése</u>	<u>29</u>
<u>19 Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai</u>	<u>30</u>
<u>19.1 Számlázás gyakorisága</u>	<u>30</u>
<u>19.2 Számlázás integritása</u>	<u>30</u>
<u>19.3 A díjkiegyenlítés határideje</u>	<u>30</u>
<u>19.4 Fizetési módok</u>	<u>31</u>
19.4.1 Kézpénzes fizetési módok:.....	31
19.4.2 Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:.....	31
<u>19.5 Késedelmi kamat</u>	<u>31</u>
<u>19.6 A Szolgáltatási Díjak számítása</u>	<u>31</u>
<u>20 Vegyes Rendelkezések</u>	<u>31</u>
<u>20.1 Az előfizetők tájékoztatása</u>	<u>31</u>
20.1.1 Közzététel.....	31
20.1.2 Értesítés.....	32
20.1.3 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	32
20.1.4 Területi Fogvasztóvédelmi Felügyelőségek	32

2 A szolgáltató neve, címe

Név: RKSZ Kft.
Cégjegyzékszám: 01-09-687468
Székhely: 1037 Budapest, Toboz u. 11.

3 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, Internetes honlapja

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége:

Ügyfélszolgálati iroda	Cím	Nyitvatartási idő
Nógrád megyei régió		Hétfő: 08:00-12:00 Kedd: 08.00-18.00 Szerda: 8.00 – 12.00 Csütörtök: 08.00 – 20.00 Péntek: 08:00-12:00 Szombat: ZÁRVA Vasárnap: ZÁRVA
1 sz. kirendeltség	2651 Rétság, Templom u. 2.	

Telefonos ügyelet	Elérési idő
	Hétfő: 08:00-16:00
	Kedd: 08.00-18.00
	Szerda: 8.00-16.00
Nógrád megyei régió 0635 350288	Csütörtök: 08.00-20.00
	Péntek: 08:00-14:00
	Szombat: ZÁRVA
	Vasárnap: ZÁRVA

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.rksz.hu

Ügyfélszolgálati e-mail cím: ugyfelszolgalat@rksz.hu

4 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározás

Az RKSZ Kft. A jelen ÁSZF alapján Internet-hozzáférési Szolgáltatásokat nyújt, amelynek az alábbi szolgáltatási csomagokban vehető igénybe az előfizetők által.

4.1 Kábel.INTERNET szolgáltatási csomagok

4.1.1 Kábel.INTERNET „Mini”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség:	5 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	1000/128 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	256/64 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.2 Kábel.INTERNET „Basic”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség:	10 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2000/1000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	1000/500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.3 Kábel.INTERNET „Light”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség:	20 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	4000/1000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	2000/500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.4 Káble.INTERNET „Light+”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	30 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	8000/2000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	4000/1000 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.5 Káble.INTERNET „Classic”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	40 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	12000/2000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	6000/1000 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.6 Káble.INTERNET „Plus”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	60 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	25000/3000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	12000/1500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.1.7 Káble.INTERNET „Extra”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	80 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	25000/3000 kbps/sec

Garantált le- / feltöltési sebesség: 12000/1500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma: 1 db

4.1.8 Tévénét MiNi

Hozzáférés típusa: Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
E-mail: 1 postafiók
10 MB tárterülettel
5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely: 10 MB
Maximális le- / feltöltési sebesség: 500/128 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség: 250/64 kbps/sec
Maximális számítógépek száma: 1 db

4.1.9 Tévénét PiCi

Hozzáférés típusa: Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
E-mail: 1 postafiók
10 MB tárterülettel
5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely: 10 MB
Maximális le- / feltöltési sebesség: 4000/1000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség: 2000/500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma: 1 db

4.1.10 Tévénét MAXi

Hozzáférés típusa: Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
E-mail: 1 postafiók
10 MB tárterülettel
5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely: 10 MB
Maximális le- / feltöltési sebesség: 8000/2000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség: 4000/1000 kbps/sec
Maximális számítógépek száma: 1 db

4.1.11 Tévénét SZUPi

Hozzáférés típusa: Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
E-mail: 1 postafiók
10 MB tárterülettel
5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely: 10 MB
Maximális le- / feltöltési sebesség: 12000/3000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség: 6000/1500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma: 1 db

4.2 Üzleti Internet csomagok

4.2.1 Káble.INTERNET üzleti „Mini”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	5 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	1000/128 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	256/64 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.2 Káble.INTERNET üzleti „Basic”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	10 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2000/1000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	1000/500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.3 Káble.INTERNET üzleti „Light”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	20 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	4000/1000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	2000/500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.4 Káble.INTERNET üzleti „Light+”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret

Web tárhely:	Nincs
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	30 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	8000/2000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	4000/1000 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.5 Káble.INTERNET üzleti „Classic”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	40 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	12000/2000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	6000/1000 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.6 Káble.INTERNET üzleti „Plus”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	60 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	25000/3000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	12000/1500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.2.7 Káble.INTERNET üzleti „Extra”

Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
E-mail:	1 postafiók + „5 db alias” 10 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	10 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	80 GB*
Maximális le- / feltöltési sebesség:	25000/3000 kbps/sec
Garantált le- / feltöltési sebesség:	12000/1500 kbps/sec
Maximális számítógépek száma:	1 db

4.3 Bérlet vonali Internet-hozzáférési csomagok

4.3.1 Basic bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:

Hozzáférés típusa:	Bérletvonali hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail:	30 postafiók +3 alias összesen 900 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	100 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	Korlátlan
Garantált le- / feltöltési sebesség:	512 kb/s
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2048 kb/s
Maximális számítógépek száma:	10 db

A csomaghoz maximum 32 db "routolt" IP címet biztosítunk.
Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére a csomagban lehetőség van.

4.3.2 Standard bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:

Hozzáférés típusa:	Bérletvonali hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail:	30 postafiók +3 alias összesen 900 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	100 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	Korlátlan
Garantált le- / feltöltési sebesség:	1024 kb/s
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2048 kb/s
Maximális számítógépek száma:	10 db

A csomaghoz maximum 32 db "routolt" IP címet biztosítunk.
Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére a csomagban lehetőség van.

4.3.3 Premium bérletvonali Internet-hozzáférési csomag:

Hozzáférés típusa:	Bérletvonali hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail:	30 postafiók +3 alias összesen 900 MB tárterülettel 5 MB-os maximális levélméret
Web tárhely:	100 MB
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	Korlátlan
Garantált le- / feltöltési sebesség:	2048 kb/s
Maximális le- / feltöltési sebesség:	2048 kb/s
Maximális számítógépek száma:	10 db

A csomaghoz maximum 32 db "routolt" IP címet biztosítunk.
Internetszerver-szolgáltatás üzemeltetésére a csomagban lehetőség van.

4.4 (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatás

A Szolgáltató bérlet vonali szolgáltatása 2 Mbit/s adatátviteli sebességű, IP protokollt használó dedikált csatornát (sávszélességet) kínál az előfizető különböző telephelyeinek összeköttetésére. Az Előfizetői hozzáférési pontok közötti összeköttetést a Szolgáltató hozza létre az Előfizető igénye szerinti, de legfeljebb a maximális 2 Mbit/s nagyságú sávszélességben. Az átvitel transzparens, kétirányú átvitelt biztosít IP alapú alkalmazásokhoz.

Az (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatásra irányadó szerződéses rendelkezések – amennyiben jelen ÁSZF ettől eltérően nem rendelkezik – megegyeznek a Bérlet vonali Internet-hozzáférési szolgáltatásokra irányadó feltételekkel.

A szolgáltatások az előfizetői szerződés megkötése és a 3. számú mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

5.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, szóban, illetőleg a szolgáltató Internet oldalán található elektronikus adatlapon teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- d) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- e) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- g) az igényelt Internet-hozzáférési Szolgáltatás
- h) igénybejelentés, helye, ideje;

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az

Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akarattal eltérően nem rendelkeznek.

Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még a bekapcsolás előtt a szerződést felmondja, a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű elállási díjat köteles megfizetni.

5.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás az optikai-koax kábelhálózaton megvalósított szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 62.20.18), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. A szélessávú kábeles Internet hozzáférés módja a Szolgáltatónál a standard, vagy bérelt vonali hozzáférés lehet.

5.2.1 Kábelmodemes hozzáférés

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni,- ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is- illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az előfizető a szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen. Az Internet-hozzáférés által igénybe vett kétirányú kommunikáció aszimmetrikusan veszi igénybe a kábelhálózatot, mivel „felfelé” a kérések, „lefelé” a nagyobb sávzélességet igénylő letöltések történnek.

5.2.2 Bérelt vonali Internet hozzáférés

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési csomagok esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel (MLLN) kábelrendszerén egy meghatározott sávzélességet, ennél fogva az Internetezésnek a csomagokban feltüntetett sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek.

A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfelelőség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz.

5.2.3 (IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatás

A jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott bérlet vonali szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által megjelölt előfizetői hozzáférési pontok között igényelt szabványos összekötő áramkört enged át az Előfizető kizárólagos használatára díj ellenében. A Szolgáltató a hálózati végpontok között az IP alapú forgalom számára transzparens átviteli kapacitást nyújt.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja a node előfizetői CMTS (Kábel Modem Terminál Rendszer) portját, a helyi hálózati szakaszt, valamint az előfizetőnél elhelyezett vonal végződtető berendezéseket (kábel modem). Az Előfizető felé a szolgáltatás Ethernet interfészen keresztül valósul meg a fentiekben meghatározott berendezések segítségével, amelyeket a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára. Az előfizető a kábelmodem Ethernet interfészére csatlakoztatott, ethernet szabványnak megfelelő eszközzel veheti igénybe a szolgáltatást.

5.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. Az RKSZ Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú Mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen az RKSZ Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az Előfizető a <http://www.retsag.hu/rksz> Internet címen, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban tájékozódhat.

A Szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az Előfizetői Szerződés kötését bármikor megtagadni, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek kábeltelevíziós számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását az RKSZ Kft. az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

6 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minőségére vonatkozó szabványok az alábbiak, Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000 IT; MSZ EN 60603-7 :2000; DARPA INTERNET PROGRAM PROTOCOL SPECIFICATION September 1981; RFC 793 TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL. Ennek megfelelően az alábbi küszöbszinteket kell figyelembe venni.

6.1 Hálózatminőség

Az Internet hálózat úgy nevezett "store and forward" működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételeben várakozással kell számolni az ún. „csúcs időszakokban”, amikor a hálózatot nagy számú Előfizető használja egyidejűleg Internet-hozzáférésre. A szolgáltató az Internet hálózati kapcsolatszolgáltatások esetén vállalja, hogy a szolgáltatás biztosításának ideje alatt, az estek 98%-ban az TCP adatsomagok továbbításának ideje nem rosszabb, mint 1500msec az előfizetői végberendezés és a szolgáltató helyi fejállomása között.

6.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás

Modemes Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az előfizető számára a nap 24 órájában a várakozásmentes hozzáférés biztosított, a sebesség azonban változik az igénybevevők, illetve a nemzetközi vonalak és a cél számítógép terhelésétől függően. A rendelkezésre állás vállalt értéke legalább 95% / naptári év, amelyet az előfizetőnél elhelyezett kábelmodem és az Előfizetőt ellátó fejállomás közötti kapcsolatra kell értelmezni.

6.3 Általános minőségi paraméterek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje:	évi maximum 20 óra
Szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja:	22 és 06 óra között

A modemes Internet-hozzáférési szolgáltatásnak a szolgáltatási terület egészét érintő, rendellenes, átmeneti szünetelésének időtartama, egy évben összesen: legfeljebb 48 óra. A modemes Internet-hozzáférési szolgáltatásnak az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelésének időtartama, egy évben összesen: legfeljebb 5 naptári nap.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított kábelmodem Előfizető-oldali csatlakozója.

A modemes Internet-hozzáférési szolgáltatás garantált le/feltöltési sebessége: a mérések 80%-ban 384/64 Kbit / sec, míg a mérések 100%-ban 64 / 16 Kbit / sec, amelyek paraméterek a kábelmodem és a kábelmodemes fejállomási végberendezés (CMTS) között mért statisztikai átlagon alapulnak. A modemes Internet-hozzáférési szolgáltatás bit-hiba aránya „hozzáférési vonalanként”: 10^{-4}

7 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 90%-ban az igénybejelentést követő 20 (húsz) naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

8 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minőségére vonatkozó szabványok az alábbiak, Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000 IT; MSZ EN 60603-7 :2000; DARPA INTERNET PROGRAM PROTOCOL SPECIFICATION September 1981; RFC 793 TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL. Ennek megfelelően az alábbi küszöbszinteket kell figyelembe venni.

8.1 Hálózatminőség

Az Internet hálózat úgy nevezett "store and forward" működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében várakozással kell számolni az ún. „csúcs időszakokban”, amikor a hálózatot nagy számú Előfizető használja egyidejűleg Internet-hozzáférésre.

A szolgáltató az Internet hálózati kapcsolatszolgáltatások esetén vállalja, hogy a szolgáltatás biztosításának ideje alatt, az estek 98%-ban az TCP adatsomagok továbbításának ideje nem rosszabb, mint 1500msec az előfizetői végberendezés és a szolgáltató helyi fejállomása között.

8.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás

Modemes Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az előfizető számára a nap 24 órájában a várakozásmentes hozzáférés biztosított, a sebesség azonban változik az igénybevevők, illetve a nemzetközi vonalak és a cél számítógép terhelésétől függően.

A rendelkezésre állás vállalt értéke legalább 95% / naptári év, amelyet az előfizetőnél elhelyezett kábelmodem és az Előfizetőt ellátó fejállomás közötti kapcsolatra kell értelmezni.

8.3 Általános minőségi paraméterek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje:	évi maximum 20 óra
Szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja:	22 és 06 óra között

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított kábelmodem Előfizető-oldali csatlakozója.

9 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre, a határozott időtartamú szerződés természetes személy Előfizető esetén maximum 6 (hat) hónapra köthető.

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tartama;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;

- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai¹ Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát (más nyilvántartási igazolást), a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során – amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul - az Előfizető számítógépére telepíti a Szolgáltató hatályos ÁSZF-jét, valamint átadja az Előfizető számára az ÁSZF egy írásbeli kivonatát is. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

¹ Az alap vagy default jelszó szükséges az előfizető első csatlakoztatásához. Az alap jelszó megváltoztatására a szolgáltató interaktív felületet biztosít.

10 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek az RKSZ Kft.-vel szemben fennálló díjtartozása nincs.

10.1 Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
 - da) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
 - db) új szolgáltatási csomagok bevezetése;
 - dd) a szolgáltatási terület növekedése.

azzal, hogy– amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását;

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- f) a módosítás indokolása
- g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10.2 Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetemény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, vagy az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

10.3 Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

10.3.1 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatással, illetőleg – különösen béreltvonalis Internet esetén - megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha az új Szolgáltatás Hozzáférési Ponton a Szolgáltató rendelkezik a Szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételekkel, ám a kábeltelevíziós kapcsolat az Előfizetőnél nincs kiépítve, abban az esetben az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábeltelevíziós kapcsolat létesítésének a díját is köteles megfizetni. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a 3. számú Melléklet tartalmazza.

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

10.3.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-

hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kérik nem természetes személy igénylőre, a nem természetes személy illetve egyéni előfizetőre vonatkozó a 3. számú mellékletben közölt egyszeri csatlakozási díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.

10.3.3 Csomagmódosítás

A Kábel.Internet Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Kábel.Internet Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Az új Kábel.Internet Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyható, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

10.3.4 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

11 Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

11.1 Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen – egyéni előfizető esetében – maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt.

A bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatások szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincsen mód.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizető e-mail címét, webtárhelyét, IP cím tartományát – az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

11.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

11.3 Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

12 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtarozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

12.1 A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

A modemes Internet-hozzáférési csomagok esetében a Szolgáltató a szolgáltatási csomagok között ún. sávós forgalmi struktúrát állított fel, melynek értelmében a különböző csomagok más-más az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget tartalmaznak. Erre a Szolgáltatónak a sáv szélességgel való gazdálkodása, s ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik.

Az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség túllépését jelenti, ha az adott hónap első és utolsó naptári napja között a szolgáltatási csomaghoz hozzárendelt, az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget az előfizető teljes mértékben felhasználja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az előfizető az adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség 80%-át eléri, a szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sáv szélesség csökkentését jelenti.

Ha a hozzáférési pont megengedett forgalma meghaladja adott csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 2. számú Mellékletben foglaltak szerint korlátozza. Amennyiben az előfizető a szerződészegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

12.2 Díjtarozás miatti szolgáltatás-korlátozás

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtarozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtarozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférését korlátozhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

12.3 Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP - "Acceptable Use Policy"), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 4. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 4. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az előfizető bármely, a Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató valamely előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőt ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató - a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett - köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, azaz az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy az megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

13 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

13.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;

13.2 Előfizetői felmondás

Az határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

13.3 Szolgáltatói felmondás

13.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

13.3.2 Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában a , vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

13.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

Az szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e

kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

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

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe)

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, folyamatvezérlőben archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtevesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

<i>Minőségi jellemző</i>	<i>Paraméter érték</i>
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valónak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívülről más vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

15 Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összezszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összezszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

16 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbérmértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

16.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

16.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

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 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 fentiekben 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 részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben az előfizetőn kívülről okból a kábeltelevíziós rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósan minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

16.3 Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

16.3.1 A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

16.3.2 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

(A területi irodák címét lásd 18.2 pont).

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

(A területi szervek címét lásd 18.2 pont).

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

17 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a kábeltelevíziós hálózati kapcsolat megléte illetőleg létesítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a www.retsag.hu/rksz honlapon, illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

1816. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás

18.1 Személyes adatok kezelése

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

18.2 A Felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése

A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a) a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
- b) a szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez e jelszavakat beállítja, és ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét
- c) a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására.

A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. Amennyiben az Előfizető ezt a cserét elmulasztja akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

A felhasználói neveket, és jelszavakat a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn az Előfizető számára – ideértve a szolgáltatás szünetelésének időtartamát is. AZ Előfizetői Szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk – mint korlátos erőforrások - a Szolgáltató által törlésre kerülnek.

19 Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi díjak

19.1 Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

19.2 Számlázás integritása

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

19.3 A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

19.4 Fizetési módok

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

19.4.1 Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

19.4.2 Pénzügyintézeteken keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

19.5 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

19.6 A Szolgáltatási Díjak számítása

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

20 Vegyes Rendelkezések

20.1 Az előfizetők tájékoztatása

20.1.1 Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- c) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot;

20.1.2 Értesítés.

a) Általános értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- i) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- ii) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

A i) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

20.1.3 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

1. Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

20.1.4 Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek

1. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490

1. sz. Melléklet

Szolgáltatási Területek

Kábel.INTERNET üzleti Mini:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Basic:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Light:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Light+:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Classic:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Plus:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET üzleti Extra:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok

Kábel.INTERNET Mini:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Basic:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Light:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Light+:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Classic:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Plus:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
Kábel.INTERNET Extra:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok

Bérletvonalai Internet Csomagok:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok
(IP alapú) Bérlet vonali szolgáltatás:	Rétság, Tereske, Bánk, Tolmács, Diósjenő, Nógrád, Berkenye, Borsosberény, Kétdodony, Szátok

2. sz. melléklet

Adatforgalmi mérések módja

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerül.

A nyilvános Internet felé irányuló forgalomnak számít minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok) amelynek célja a RKSZ Kft hálózatán kívül található és a nyilvános Internet felől érkezőnek minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok), mely a RKSZ Kft hálózatán kívülről érkezik. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. A mért forgalmat az adatsomagok fejlécében található IP címek alapján rögzíti a rendszer és ezek alapján azonosítja, hogy melyik Előfizetőhöz tartozik az adatsomag.

Az alkalmazott hálózat üzemeltetési-felügyeleti rendszer biztosítja, hogy az Előfizető részére kiosztott IP címet csak az Előfizető használhassa. Amennyiben az Előfizető IP címe megváltozik (ez időről-időre megtörténhet), abban az esetben a Forgalom Mérési Rendszer az új IP címhez fogja rendelni az Előfizető adatforgalmát.

Amint az adott Internet-hozzáférési csomag által biztosított sávszélességen átvihető adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kap a Szolgáltatótól, és a 100% elérésekor a rendszer kábel modem által maximálisan elérhető sávszélességét maximum 90%-kal csökkenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is – időbeli korlát nélkül - lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa.

Az adatforgalom összesítése naponta történik, és a Kábel.INTERNET szolgáltatás weblapjának forgalom információs oldalán az Előfizető által ellenőrizhető az azt követő napon, ahogyan az rögzítésre kerül.

Minden a Szolgáltató hálózatát elhagyó, vagy oda belépő forgalom adminisztrációs információja (forrás és cél cím, használt protocol és port szám), amelyet a Szolgáltató az Előfizetőhöz rendelt IP címhez köt, későbbi hivatkozás és biztonsági okok miatt a Szolgáltató által az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglalt ideig megőrzésre kerül. A Szolgáltató csak a fent említett adminisztrációs információkat rögzíti, a forgalom adattartalmát nem.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére - az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

3.sz. melléklet Szolgáltatási Díjak

1. A Modemes Internet szolgáltatás egyszeri díjai

A DÍJAK ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE	MÉRTÉKE*	
Amennyiben a kábeltelevíziós csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető egyszeri kábeltelevíziós létesítési díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy kábeltelevíziós hozzáférési pontot épít ki.	Létesítési Díj	természetes személy	25.000,-
		nem természetes személy	35.000,-
Az előfizető az Internet szolgáltatás biztosítása érdekében bekapcsolási díjat fizet a szolgáltatónak. A fizikai összekapcsolás után az előfizető eldöntheti, hogy milyen előfizető csomag szolgáltatást vesz igénybe és ezen szolgáltatás fizikai bekapcsolásáért bekapcsolási díjat fizet.	Bekapcsolási Díj	természetes személy	10.000,-
		nem természetes személy	10.000,-
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	természetes személy	4.900,-
		nem természetes személy	4.900,-
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásba való ismételt bekapcsolás.	Visszakapcsolási díj	természetes személy	6.900,-
		nem természetes személy	6.900,-
Az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna	Átírási Díj	természetes személy	3.900,-
		természetes személy	3.900,-
Az igénybevett csomag módosítása esetén fizetendő.	Átkapcsolási Díj	természetes személy	2.900,-
		természetes személy	2.900,-
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és bekapcsolása.	Áthelyezési díj	természetes személy	15.000,-
		nem természetes személy	15.000,-
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	Normál kiszállás esetén	4.500,-
		Expressz kiszállás esetén	9.000,-
Az előfizetői szerződés megkötését követően, de még a szolgáltató teljesítését megelőző időszakban, az ügyfél előfizetői szerződésbontásakor fizetendő.	Elállási díj	természetes személy	2,000
		nem természetes személy	2,000
Az ügyfél által fizetendő óvadék, mely a szolgáltatás-hozzáférési helyre kihelyezett hírközlési berendezések (eszközök) biztosítékaul szolgál.	Óvadék (letéti) díj	Kábelmodem	15.000,-
		Ethernet hálózati csatoló	5.000,-
Az ügyfél által fizetendő óvadék, mely a szolgáltatás-hozzáférési helyre kihelyezett hírközlési berendezések (eszközök) biztosítékaul szolgál.	Megtérítési díj	Kábelmodem	A mindenkori, szolgáltató által meghatározott és igazolt beszerzési érték
		Ethernet hálózati csatoló	A mindenkori, szolgáltató által meghatározott és igazolt beszerzési érték

* A feltüntetett egyszeri díjak az ÁFA-t tartalmazzák.

2. A Bérlet vonali Szolgáltatások egyszeri díjai

2.1 A Bérlet vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás egyszeri díjai:

A DÍJAK ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE	MÉRTÉKE
Az Internet szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az Internet-hozzáférési kapcsolat kiépítéséért fizetendő.	Belépési Díj	1 éves szerződés esetén: 49 000 Ft
		3 éves szerződés esetén: 0 Ft

2.2 Az (IP alapú) bérlet vonali szolgáltatás egyszeri díjai

A DÍJAK ALKALMAZÁSA	ELNEVEZÉSE	MÉRTÉKE
A szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az (IP alapú) Bérlet vonali kapcsolat kiépítéséért fizetendő.	Belépési Díj	600,000 Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	150,000 Ft
Az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna	Átírási díj	3,900 Ft
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási Díj	6,000 Ft

* A feltüntetett egyszeri díjak az ÁFA-t tartalmazzák.

Havi Szolgáltatási díjak

1. Kábel.INTERNET Szolgáltatási Csomag

MEGNEVEZÉS	HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ (ÁFA-val)
Kábel.INTERNET „Mini” csomag	1 990,00 Ft
Kábel.INTERNET „Basic” csomag	4 300,00 Ft
Kábel.INTERNET „Light” csomag	5 000,00 Ft
Kábel.INTERNET „Light+” csomag	6 000,00 Ft
Kábel.INTERNET „Classic” csomag	7 000,00 Ft
Kábel.INTERNET „Plus” csomag	8 000,00 Ft
Kábel.INTERNET „Extra” csomag	9 900,00 Ft
Tévénét Mini	2 250,00 Ft
Tévénét PiCi	5 250,00 Ft
Tévénét MAXi	8 250,00 Ft
Tévénét SZUPi	10 950,00 Ft

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtarozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

2. Üzleti Internet Csomagok

MEGNEVEZÉS	HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ (ÁFA-val)
Kábel.INTERNET üzleti „Mini” csomag	2 500,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Basic” csomag	5 500,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Light” csomag	6 500,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Light+” csomag	8 000,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Classic” csomag	9 900,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Plus” csomag	10 900,00 Ft
Kábel.INTERNET üzleti „Extra” csomag	12 900,00 Ft

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtarozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

3. Béreltvonali Internet-hozzáférés

Basic Szolgáltatás díjai:	1 éves szerződés esetén: 84 000 Ft + ÁFA/hó 3 éves szerződés esetén: 74 000 Ft + ÁFA/hó
Standard Szolgáltatás díjai:	1 éves szerződés esetén: havi díj: 110 000 Ft + ÁFA/hó 3 éves szerződés esetén: havi díj: 98 000 Ft + ÁFA/hó
Prémium Szolgáltatás díja:	1 éves szerződés esetén: havi díj: 142 000 Ft + ÁFA/hó 3 éves szerződés esetén: havi díj: 120 000 Ft + ÁFA/hó

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtarozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

4. (IP alapú) Bérelt vonali szolgáltatás

(IP alapú) Bérelt vonali szolgáltatás:	170, 000 Ft + ÁFA / hó
---	------------------------

Az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén fizetendő csökkentett előfizetési díj a mindenkori havi szolgáltatási díj 25 %-ának felel meg.

Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtarozása miatt kerül sor, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a korlátozás időtartamára a mindenkori havi szolgáltatási díj 25%-át felszámolni.

4.számú melléklet Engedélyezett Használat Elvei

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

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.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott abuse@upc.hu e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

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 legyen 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 becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő 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 szerzi 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, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak 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 az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ASZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

5.számú melléklet Adatvédelmi tájékoztató

Az RKSZ Kft. (a továbbiakban: "szolgáltató"; vagy "RKSZ Kft. ") az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezeti 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.

Az RKSZ Kft. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tesz.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm.rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: Bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a

személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

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

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

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi;

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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

- 3.1 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.
- 3.2 Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen: és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.
- 3.3 A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adattfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adattfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A

táblázatban található “előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adat kezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
1. Az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig/elévüléséig.
2. A természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig
3. 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 igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig
4. cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési (leánykori) neve, anyja neve születési helye és ideje	1959. évi IV. tv. 15/A §	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig
5. az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig

6. az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig
7. nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződésből megszűnéséig
8. az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	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.
9. előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződés megszűnéséig
10. kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződés megszűnéséig
11. nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés

		figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződés megszűnéséig
12. az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
13. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, 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>14. a szolgáltatás dátuma, Időtartama</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
--	--	--

<p>15. 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 igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 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>16. előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</p>

17. közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
--	-------------	--

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

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

A szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függő adatokat a Eht. 129. § (6) bekezdés e) pontjának felhatalmazása alapján kezeli.

4, A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

4.2. 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 adatkezelési biztosánál.

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

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos

vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

Az RKSZ Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

5.2. 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.

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

5. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

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

5.5. 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.

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

6. Szerződésmódosítás

6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

6.2. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételevel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

7. Reklamáció kezelés / hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban a szabályzat fentebbi 5. pontjában részletezett azonosítást után jogosult végrehajtani.

8. Követelés behajtás

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

9. Piackutatás

Az előfizető hozzájárulhat 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 1995. évi CXIX. törvény szerint. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10. Közös adatbázis

10.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

10.2 A szolgáltató a 10.1 pontban meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

10.3 Az előfizető adatai a 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 megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

10.4 A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

10.5 A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 158. § (1) bekezdésben meghatározott célra használhatók fel.

10.6 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.

10.7 Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a 158. § (1) bekezdés szerinti célra,
- b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

11. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

11.1 Az előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

11.2 Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

11.3 Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

12 Egyéb

12.1 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 igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

13. Adatbiztonság

Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

14 A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Kiss Attila István ügyvezető igazgató
Telefon: 0626 373042