

Általános Szerződési Feltételek

ASK-NET Kft Internet szolgáltatás

Készült: 2015.10.10.

Hatályos: 2015.11.02-től

- 1 -

- **általános adatok, elérhetőség:**.....
 - 2.
 - 1.1. a szolgáltató neve és címe
 - 1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei
 - 1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége
 - 1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe
 - 1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége
 - 1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége
- **az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**.....
 - 2.
 - 2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás
 - 2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája
 - 2.3. a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózathoz csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő
 - 2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése,nyilvántartásba vétele, adatváltozások
- **az előfizetői szolgáltatás tartalma:**.....
 - 2.
 - 3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma
 - 3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe
 - 3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz... **(nincs)**
 - 3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e **(nem)**
 - 3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

• az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	
3.	
4.1. szolgáltatásminőségi célértékek	
4.2. forgalom mérés... (nincs)	
4.3. tájékoztatás a biztonsági intézkedésekről	
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei	
• a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:	
3.	
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a fizetendő díj mértéke	
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, a forgalom korlátozásának, minőségi csökkentésének esetei és feltételei	
• ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	
4.	
6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	
6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele (nincs tudakozó)	
6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos jogviták intézményes lehetőségeiről	
• díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	
4.	
7.1. a szolgáltatás díjai	
7.2. a díjfizetés módjai	
7.3. az akciók	
7.4. a kártérítési eljárás	
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai	
• számhordozás... (itt nem értelmezhető):	5.
• a szerződés időtartama:	
5.	
9.1. a szerződés időtartama	
9.2. a szerződés módosítása	
9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás	
• adatkezelés, adatbiztonság:	5.
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	
• az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai:	6.
• az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei:	6.
• a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás (nincs):	6.
• az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	
6.	
14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	
14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata	
14.3. a végberendezéssel, az előfizetőnek átadott berendezésekkel kapcsolatos kötelezettségek	
14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	
• műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás...(nincs):	
6.	
1.sz. Melléklet (terület).....	
7	
2.sz. Melléklet (díjak).....	8
3.sz. Melléklet (minőségi mutatók).....	9
4.sz. Melléklet (adatbiztonsági szabályzat).....	10

- **általános adatok, elérhetőség:**

- 1.1. a szolgáltató neve és címe:**

- ASK-Net Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
3565 TISZALÚC, Hunyadi u.34 Tel:

- 1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

- 3565 Tiszalúc Hunyadi 34 .Telefon:06 46 421-713

- Mobil: 06 20 953-2061 vagy 06 30 879-8738 vagy 06 70 603-1724
szerda: 10-18 óra között

- 1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége: 9:00-19:00: 06 20 955 1158**

- 1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.ask-net .hu](http://www.ask-net.hu)**

- 1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége:**

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

- Telefon: (+36 1) 457 7100 Fax: (+36 1) 356 5520

- Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ

- 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500

- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

- 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24. Telefonszám: +36 46 506 071

- Tiszalúc község jegyzője: 3565 TISZALÚC, Kossuth tér 3.

- 1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége:**

- www.ask-net.hu honlapon vagy az ügyfélszolgálaton

- 2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

- 2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:**

- A szolgáltatás csak akkor vehető igénybe, ha a megrendelő rendelkezik a szükséges számítástechnikai eszközökkel és a bekapcsolásnak műszaki vagy jogi akadálya nincs. A szolgáltatás az előfizető által megrendelt és kifizetett időtartamra szól, mely újabb időszakra a díj befizetésével meghosszabbítható.

- Kizáró okok:

- a megrendelő által megjelölt helyen nincs a szolgáltatónak ellátási területe,
 - az épület tulajdonosa nem járul hozzá a műszaki berendezések telepítéséhez,
 - a megrendelő korábbi szerződésszegése,
 - a szolgáltató számára teljesíthetetlen feltételek szabása.

- Az előfizető szóbeli vagy írásbeli bejelentése alapján a szolgáltató 15 napon belül felméri, hogy műszakilag megvalósítható-e a szolgáltatás és a felméréssel egy időben tájékoztatja a megrendelőt a megvalósítás lehetőségéről. A szerződés csak a szolgáltató által végzett előzetes műszaki bemérés után, csak az előre nyomtatott dokumentum kitöltésével és a felek együttes aláírásával köthető.

- 2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:**

- az előfizető neve, címe, a hozzáférési pont címe, számlázási címe,
egyéni előfizető esetén születési neve, anyja neve, születési helye és ideje,
személyi azonosító száma, telefonszáma
cég esetén cégjegyzékszám vagy adószáma

- 2.3. a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózathoz csatlakozásra**

- és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:**

- 15 napon belül vagy az előfizető által megjelölt napon.

2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, adatváltozások

Az előfizető által megadott adatok kezelése bizalmas. Semmilyen adatot nem szolgáltatunk ki és csak azokat tároljuk, melyek az üzemeltetéshez szükségesek. A szerződésben rögzített adatok változása esetén az előfizető kötelessége erről a szolgáltatót tájékoztatni.

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Határozott idejű, szüneteltethető Internet hozzáférés szolgáltatás, rádiótechnikai berendezésekkel.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe: 1. sz. Melléklet szerint

3.3. Segélyhívó szolgáltatás: nincs

3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e: nem

3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:

az előfizetőnél elhelyezett berendezés ethernet csatlakozója

3 -

4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1. szolgáltatásminőségi célértékek:

A rendelkezésre állás mutatószáma:

Egy naptári évre vonatkoztatott hibátlan teljesítés és a teljes szolgáltatási idő hányadosa százalékban kifejezve. A hibátlan teljesítés időtartama egyenlő a teljes szolgáltatási idő csökkentve a bejelentés és az elhárítás között eltelt idővel. A teljes szolgáltatási idő egyenlő a naptári idő csökkentve a tervszerű karbantartás és a Vis Major esetek idejével. Az ellenőrzést az ügyfélszolgálaton vezetett napló adatai adják.

A sebesség értékek az időegység alatt elérhető adatmennyiséget jelentik. Mértékegysége a kilobit/sec (kbps). **3.sz. Melléklet szerint**

4.2. forgalom mérés... (nincs)

4.3. tájékoztatás a biztonsági intézkedésekről:

A rádióhálózathoz csak azonosító kódokkal és jelszavakkal lehet csatlakozni, melyek minden előfizető részére mások és ezeket csak a rendszergazda ismeri.

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei:

Az előfizető csak szabványos, engedéllyel rendelkező és biztonságosan működő berendezést csatlakoztathat a hálózathoz. Minden hibás vagy veszélyes berendezés által okozott kárért az előfizető a felelős. A szolgáltató kikapcsolja azt az előfizetőt, akitől más előfizetőket zaklató, kéretlen levelek (spam) kerülnek az Internetre. Ha a szolgáltató berendezésében a hozzá csatlakoztatott előfizetői végberendezés zavart, kiesést vagy meghibásodást okoz, a szolgáltató jogosult az előfizetőt kikapcsolni és az előfizető köteles

a kárt megtéríteni.

Az előfizető számítógépében, saját belső hálózatában bármilyen meghibásodás, programhiba vagy szakszerűtlen beavatkozás megszüntetése a szolgáltatónak nem feladata, nem köteles javítani. Az ezzel kapcsolatosan bejelentett hiba kivizsgálásának költsége az előfizetőt terheli. Ha az előfizető tulajdonában levő berendezés hibásodik meg, a szolgáltató helyszíni hibamegállapításáért egyszeri kiszállási és munkadíjat számít fel.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei,

Az előfizetés előre fizetést jelent, vagyis a díj beérkezését követő naptól kezdődően annyi napra, ahány napnak megfelelő összeget a megrendelő befizetett. A szolgáltatás legalább 30 naptári napra befizetett díj ellenében vehető igénybe.

A szerződéskötéskor a megrendelő nyilatkozik, hogy a szolgáltatást

a) folyamatosan kéri a határozott idejű szerződés lejártáig és egy összegben kifizeti a teljes időre eső díjat,

b) szakaszosan kéri, egyszerre csak egy szakaszt fizet, ezután automatikusan szünet következik mindaddig, amíg az újabb szakaszt a következő befizetésével indítja. Az előfizetőnek díjtartozása nem keletkezhet, mert csak arra az időszakra kap szolgáltatást, amire fizetett. Ha újabb időszakra nem fizet elő, akkor automatikusan szünetelés következik mindaddig, amíg legalább 20 napra eső díjat be nem fizetett. Az automatikus és díjmentes szünetelés ideje maximum 60 nap lehet. Ennek elteltével a szerződést a felek megszüntnek tekintik és a szolgáltató a berendezését leszereli.

Az előfizető által kérhető és díjfizetéshez kötött szüneteltetés leghosszabb időtartama: maximum 6 hónap szünetelés lehetséges.

A fizetendő díj mértéke: a **2. sz. Melléklet szerint**.

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának,

a forgalom korlátozásának, minőségi csökkentésének esetei és feltételei

Értesítéssel egyidejűleg kikapcsolható az, aki:

- a) az Interneten másokat zavaró forgalmat bonyolít,
- b) vírust vagy más káros küldeményeket továbbít,
- c) hibás berendezéseivel zavarja a szolgáltatást.

Értesítés után 8 nappal kikapcsolható az, aki:

- a) mások számára a szolgáltató engedélye nélkül Internetet tovább szolgáltat
- b) szervert üzemeltet,
- c) a szolgáltatóknak kárt okoz.

4 -

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

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

A szolgáltató a hibabejelentő adatait és a bejelentés időpontját valamint a javítás elvégzését írásban rögzíti. Köteles a hibát 48 órán belül kivizsgálni és tájékoztatni az előfizetőt. A hiba elhárításáról a bejelentőt tájékoztatja. Ha a javítás az előfizető ingatlanán belül végezhető, a munkavégzés időpontjáról egyeztetnek.

A hiba bejelentéstől az elhárításig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Ha a hiba javítása az előfizető által kért későbbi időpontban történik, akkor az nem számít késedelemnek. Nem minősül elhárítottnak az a hiba, melyet az előfizető 72 órán belül ismét bejelent. A szolgáltató berendezéseinek javításáért díjat nem számít fel a hiba bejelentőjének.

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

A szolgáltató köteles a panaszokat írásban rögzíteni és kivizsgálni. A megtett intézkedésekről az ügyfelet tájékoztatni. A kötbér és kártérítés igényeket 15 napon belül rendezni kell.

6.3. az előfizető jogai az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha az előfizető által bejelentett hiba megállapítása 48 órán belül és kijavítása 72 órán belül nem történt meg. A kötbér mértéke minden késedelmes napra a 6/2011.(X.6.)NMHH rendelet 9. § (11)-(12)-(13). szerint történik. Nem számít bele a kiesés időtartamába:

- az ügyfél tulajdonában levő berendezés hibája,
- a szolgáltató berendezésében az ügyfél által okozott rongálás,

a szolgáltató berendezéseinek mások által történt eltulajdonítása miatti kiesés,
a rendszeres karbantartás,
háború, terrortámadás, vírustámadás,
a természeti csapások, rendkívüli időjárási helyzet miatti kiesés,
hatóság által elrendelt vizsgálat vagy szüneteltetés időtartama.

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

A szolgáltató minden panaszt köteles 15 napon belül kivizsgálni és az ügyfelet 30 napon belül tájékoztatni a kivizsgálás eredményéről.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele (nincs tudakozó)

**6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos jogviták intézményes
lehetőségeiről:**

Az előfizető jogosult a szolgáltatóval fennálló és megegyezésre nem jutott vitás ügyek esetén békéltető testülethez fordulni vagy pert indítani.

**Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető
Testület:** 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Miskolci Városi Bíróság: 3542 Miskolc, Dózsa György út 4.

7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. a szolgáltatás díjai: a 2.sz. Melléklet szerint

Jogosult a szolgáltató bármely díjtételt akció keretében meghatározott földrajzi vagy szolgáltatási körben csökkenteni, ha az üzleti érdekei azt megkívánják. Egy kedvezmény adása nem kötelezi a szolgáltatót azt megismételni vagy más ügyfelekre kiterjeszteni. A kedvezmény csak a határozott idejű szerződésben foglalt időpontig érvényes. A kedvezményre való jogosultság csak akkor veszíthető el, ha az előfizető azt megtévesztéssel, csalással szerezte, vagy a feltételeket nem tartotta meg. Aki a szerzett kedvezményt, annak a szolgáltatási idejét az összegnek megfelelő idővel jogtalanul csökkenti a szolgáltató.

7.2. a díjfizetés módjai:

előfizetés legalább egy hónapra készpénzzel, banki átutalással, postai befizetéssel

7.3. az akciók:

az akciókról a szolgáltató honlapjáról értesülhetnek az előfizetők.

5 -

7.4. a kártérítési eljárás:

A felek a berendezésekben természeti csapás, elemi kár, terrorcselekmény miatt bekövetkezett meghibásodások esetén a saját berendezésüket kötelesek saját költségükre kijavítani, vagy megegyezhetnek a szerződés felbontásában.

Ha a szolgáltató neki felróhatóan az ügyfélnek kárt okoz, az ügyfél kérheti a kártérítés beszámítását a következő időszakra előfizetési díjként, vagy visszafizetésre kerül az előfizető által kért módon, 30 napon belül.

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai:

A szolgáltató nem köteles a szolgáltatás kiesése miatt elmaradt hasznot megtéríteni. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha az előfizető által bejelentett hiba megállapítása 48 órán belül és kijavítása 72 órán belül nem történt meg. A kötbér mértéke minden késedelmes napra a 6/2011.(X.6.) NMHH rendelet 9. § (11)-(12)-(13). szerint történik.

8. számhordozás... (itt nem értelmezhető)

9. a szerződés időtartama

9.1. a szerződés időtartama:

A legrövidebb szerződési időszak a szolgáltatás kezdő napjától számított 30 nap. Csak határozott idejű szerződés köthető. Az előfizetői jogviszony a szerződéskötéssel jön létre a lejárat napjával megszűnik. A lejárat napja előtt a szolgáltató megbízottja előzetes egyeztetés után személyesen keresi fel az előfizetőt újabb szerződés aláírása miatt. Ha a szerződés nem jön létre, akkor az előfizető köteles visszaszolgáltatni a szolgáltató tulajdonában levő eszközöket.

9.2. a szerződés módosítása:

A szolgáltató jogosult a szerződés módosítására, ha a megkötéskor előre nem látható jogszabályi változás, műszaki vagy gazdálkodási okok miatt nem tudja teljesíteni a szerződésben foglaltakat. Az előfizetőket köteles erről 30 nappal korábban a honlapján, e-mail-ben vagy levélben értesíteni. Az előfizető jogosult 15 napon belül jelezni, hogy a változás miatt a szerződést megszüntetnek tekintendő. A változás elfogadottnak tekinthető, ha az előfizető 15 napon belül nem jelzi szerződéstől való elállását.

A szolgáltató nem köteles azokat az előfizetőket értesíteni, akikre nem vonatkozik a szerződés változása.

9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás:

Az előfizető bármikor elállhat a szerződéstől, de a szolgáltató tulajdonában álló berendezéseket köteles visszaszolgáltatni. Ha ezt bármilyen oknál fogva nem teszi meg, akkor köteles a berendezés értékét megfizetni. A szolgáltató a szolgáltatás helyének változtatására nem kötelezhető, ha az műszaki okok miatt nem megoldható, vagy kívül az ellátási körzetén.

10. adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató az előfizetői szerződésben, a bejelentésekben és a díjfizetésekkel kapcsolatos jogszabályok által meghatározott ideig. A szolgáltató csak nemzetbiztonsági, bírósági vagy rendőrségi megkeresésre ad ki az ügyfelekről tárolt adatokat. Kereskedelmi vagy magán célból senkinek nem szolgáltatjuk ki az ügyfelek adatait. Kivételesen az alvállalkozóval végeztetett munkához a cím és a műszaki adatok közzétevése. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató cég minden tagját, alkalmazottját vagy alvállalkozóját egyaránt kötelezi. A szolgáltató megszűnése esetén a jogutód kaphatja meg az adatokat, ennek hiányában az adatok megsemmisítésre kerülnek.

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

Az előfizető köteles a szerződésben valós adatokat megadni és azok változása esetén a szolgáltatót erről 15 napon belül értesíteni. Az előfizetőnek joga van személyesen betekinteni a róla nyilvántartott adatokba, de telefonon nem szolgáltatunk ki adatokat.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos tudnivalókat a [4. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai:

Az előfizető csak az előfizetői szerződésben szereplő adatokat köteles megadni. A személyes adatait bármikor változtathatja. A szerződést bármikor felbonthatja. A szolgáltató által kezdeményezett változtatások elfogadásáról 15 napon belül nyilatkozhat. A személyes adatait idegennek nem szolgáltatjuk ki, ennek engedélyezését nem kérjük.

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

A szerződés kötés napján, egy határozatlan idejű szerződés jön létre. Amelyet az ügyfél aláírásával jóváhagy.

Ha 60 napot meghaladó szüneteltetés esetén az előfizető nem kéri a további szüneteltetést, akkor mindkét fél a szerződést megszüntetnek tekinti.

13. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás (nincs)

14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető köteles a szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezések állapotát megőrizni. A hibakeresés vagy javítás esetén a berendezésekhez a hozzáférést biztosítani. A szerződés lejártakor a szolgáltató berendezéseit visszaadni.

14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető csak hibátlan készülékkel csatlakozhat a szolgáltató berendezéséhez. Minden számítógépen vírusirtó programot kell működtetni, hogy megvédjük a hálózatot a felesleges terhelésektől. Akinek a gépéről másokat zavaró levelek (spam) jutnak ki a világhálóra, azokat a szolgáltató köteles kizárni a szolgáltatásból.

14.3. a végberendezéssel, az előfizetőnek átadott berendezésekkel kapcsolatos kötelezettségek

Az előfizető köteles szerződés lejártakor a szolgáltató berendezéseit visszaadni.

14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

A szerződésben található adatok változása után köteles a szolgáltatót a változásokról 15 napon belül tájékoztatni. Elköltözés esetén a költözést megelőzően kötelessége a tájékoztatás.

15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás...(nincs)

-
1.sz. melléklet

A szolgáltatás területe:

Hejőkeresztúr, Kistokaj, Mályi, Nyékládháza, Ónod, Sajóhídvég, Sajólád, Tiszalúc,
Onga, Irota, Lak,
települések bel- és külterületein.

2.sz. melléklet

Díjak:

Csomag:	Letöltés	(garantált) Mbps	Feltöltés	(garantált) Mbps	Díj (Ft/hó)
Alap	2	(1)	1	(0,5)	2100
Dupla	3	(1.5)	1	(0,5)	3000
Diák	4	(2)	1	(0,5)	3800
Családi	5	(2.5)	1	(0,5)	4800

(Díjak: az előfizető tulajdonában álló rádióberendezés esetén és áfával együtt értendők)
Minimális szolgáltatási idő első alkalommal: 30 nap)

A rádióberendezés ára: 24 000 Ft (egy év garanciával)

60 napot meghaladó szünetelés díja: 1200 Ft/hó

Egyéb díjak:

Új berendezés szerelési díja: 5000 Ft

A rádiós eszköz bérelhető: 1200,-Ft/hó

Ha a hiba a szolgáltató berendezésében van: kiszállás és hibamegállapítás díjmentes

Ha a hiba a megrendelő berendezésében van: kiszállás és hibamegállapítás: 3000 Ft

Helyszíni javítás: 2000 Ft/óra

Speciális feladatokra egyedi megállapodások lehetségesek.

Az árak ÁFÁ-val értendők.

- 9 -

3.sz. melléklet

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX.12.) Kormány Rendelet szerint

Minőségi mutatók megnevezése

Megnevezés

Vállalt célértékek

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (nap)

30 nap

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	(óra)	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	(%)	95 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	(%)	75 %
Forgalomméréseken alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	(nap)	30 nap

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 2/1 Mbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 2 Mbps Fel: 1 Mbps
---	---------------------------

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 3/1 kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 3 Mbps Fel: 1 Mbps
---	---------------------------

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 4/1 kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 4 Mbps Fel: 1 Mbps
---	---------------------------

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 5/1 kbps szerződéses sáv szélességhez	Le: 5 Mbps Fel: 1 Mbps
---	---------------------------

4.sz. Melléklet

Adatbiztonság szabályzat:

A szolgáltató a szerződésben található előfizetői adatokat és a szolgáltatás technikai berendezésének azonosítószámait valamint a hibabejelentésekkel kapcsolatos adatait tartja nyilván a szolgáltatás folyamatos és biztonságos ellátása érdekében, de abba csak a Hatóságoknak (Nemzetbiztonsági Szervek, Rendőrség, Ügyészség, Bíróság) vagy a törvények által meghatározott esetekben más hírközlési szolgáltatóknak van betekintési joguk közös adatbázis esetén.

A nyilvántartás papír alapú és elektronikus formában történik.

A szolgáltató az előfizetők adatait kereskedelmi vagy magán célra senkinek nem szolgáltatja ki.

A szolgáltató azok adatait, akik szerződése lejárt, 1 évig őrzi meg, majd megsemmisíti.

Az előfizető kérésére személyesen betekinthesz a saját adataiba, kérheti azok módosítását.

Telefonon személyes adatokat nem szolgáltatunk.

Az előfizető nem kérheti más előfizetők adatait.

Az előfizető jogosult saját személyes adatainak kezelésével kapcsolatosan az adatvédelmi felelős segítségét kérni, vagy jogorvoslatért a Miskolci Bírósághoz fordulni.

Az előfizető telefonos érdeklődésére csak hibabejelentéssel kapcsolatos műszaki tájékoztatást adunk.

A szolgáltató köteles az adatokat mindenkor úgy őrizni, hogy ahhoz mások ne férjenek hozzá, ne tudják lemásolni, módosítani vagy megsemmisíteni. A szolgáltató alvállalkozói, megbízottai a szolgáltatóval azonos titoktartás mellett végezhetnek adatkezelést.

A cég esetleges megszűnése esetén a fenti szabályokkal azonosan működő jogutód kezelheti az adatokat. Jogutód nélküli megszűnés esetén az adatok megsemmisítésre kerülnek.

Az Adatbiztonságért a cég mindenkor vezetője a felelős.

Adatvédelmi felelős: Simon-Kovács Csaba, 70 603 1724 telefonon érhető el.

