

Általános Szerződési Feltételek

ASK-NET Kft Internet szolgáltatás

Készült: 2016.10.03

Hatályos: 2016.11.05 –től

1. **Általános adatok, elérhetőség:**
 - 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 Az általános szerződési feltételek elérhetősége
2. **Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**
 - 2.1 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás
 - 2.2 az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája
 - 2.3 az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai
 - 2.4 az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózathoz csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő
3. **Az előfizetői szolgáltatás tartama:**
 - 3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása
 - 3.2 a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe
 - 3.3 a segélyhívó szolgáltatáshoz... **(nincs)**
 - 3.4 tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e **(nem)**
 - 3.5 a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye
4. **Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:**
 - 4.1 szolgáltatásminőségi célérték
 - 4.2 forgalom mérés...**(nincs)**
 - 4.3 tájékoztatása biztonsági intézkedésekről
5. **A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**
 - 5.1 az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és feltételei
 - 5.2 az előfizetői szolgáltatás korlátozásának a forgalom korlátozásának, minőségi csökkentésének esetei és feltételei
 - 5.3 az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei
6. **Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**
 - 6.1 a hibabejelentésének kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentésének nyilvántartásba vétele és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás
 - 6.2 az előfizető jogai az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén
 - 6.3 az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)
 - 6.4 az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje
 - 6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele **(nincs tudakozó)**
 - 6.6 tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos jogviták pere és peren kívüli kezdeményezésnek lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé
7. **Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**
 - 7.1 a szolgáltatás díjai
 - 7.2 a díjfizetés módjai
 - 7.3 a kártérítési eljárás szabályai
 - 7.4 az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és kötbérfizetés módja
8. **Számhordozás....(itt nem értelmezhető)**
9. **Az előfizetői szerződés időtartama**
 - 9.1 a szerződés időtartama

- 9.2 a szerződés módosítása
- 9.3 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás
- 10. **Adatkezelés, adatbiztonság**
 - 10.1a 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
- 11. **AZ előfizető jogszabályában meghatározott nyilatkozatai**
- 12. **AZ előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**
 - 12.1a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,
 - 12.2 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.
 - 12.3 a szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei
 - 12.4 az előfizető általi szerződésmódosítás esetei, feltételei
 - 12.5 egyéb előfizetői szerződés megszűnései esetei és feltételeik
- 13. **Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**
 - 13.1az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség
 - 13.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata
 - 13.3 a végberendezéssel, az előfizetőnek átadott berendezésekkel kapcsolatos kötelezettségek
 - 13.4 az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás
- 14. **A kiskorúak védelmét lehető, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetősége és használatára vonatkozó tájékoztatás**
- 15. **Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás.... (nincs)**
- 16. **Hálózat semlegessége**

- 1.sz. Melléklet (terület)
- 2.sz. Melléklet (díjak)
- 3. sz. Melléklet (minőségi mutatók)
- 4 sz. Melléklet (adatbiztonsági szabályzat)

- 1. **általános adatok, elérhetőség:**
 - 1.1. **a szolgáltató neve és címe:**
ASK-Net Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
3565 Tiszalúc, Hunyadi u. 34
 - 1.2 **a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:**
3565 Tiszalúc, Hunyadi u.34. Telefon: 06 46 421 713
Mobil: 06 70 6031724 06 30 8978738 06 20 9532061
szerda: 10-18 óra között
 - 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

Miskoci Hatósági Iroda 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (46) 555-526 Molbil:06 70 374 0910

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.

1.3 A szolgáltató hibabejelentésének elérhetősége: 9:00—19:00 06 70 603 1724

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.ask-net.hu

**1.5 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:

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségeiről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetési szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződése rendelkezés semmis.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződés jognyilatkozatok esetében az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizető szerződésre irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályoszlásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előzetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással, tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizárólag kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamely magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással a 2/2015. (III.30) NMHH rendelete szerint történik.

- (1) A létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább 11. § (1) bekezdése szerint adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- (2) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerint elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 11. § (1) bekezdése szerint elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

- (3) A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de 8 napon belül értesíti az előfizetőt.
- (4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Ha a szolgáltató mulasztása miatt a szolgáltatás a megállapodás szerinti határidőig nem jön létre, akkor a 2/2015. (III.30) NMHH rendelet 7. § szerint kötbér fizetése köteles.

AZ üzleti előfizetőikkel kötött szerződésekre 2/2015. (III.30) NMHH rendelete 4. § szerinti különös szabályok vonatkoznak.

- (1) Azon üzleti előfizető esetében, amelyek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.
- (2) Az (1) bekezdésben nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht.127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6),(10b), (11), (13),(15) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
- (3) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. §(1) bekezdése, továbbá e rendelet 10. §rendelkezéseitől eltérhet.
- (4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén ez egyedi előfizetői szerződés tartalmazza hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- (5) A (3)bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- (6) Az (1)–(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis-és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- (7) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis-és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazást, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes –az előnyöket és hátrányokat bemutató- tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatást megtörténtét köteles igazolni.

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 előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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 szerződészegése,
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 felméréssel egy időben tájékoztatja a megrendelőt a megvalósítás lehetőségéről. A szerződés csak a szolgáltató által végzett előzetes műszaki bemérés után, csak ez előre nyomtatott dokumentum kitöltésével és a felek együttes aláírásával köthető.

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, a hálózathoz csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:

Az igény bejelentésétől számított 15 napon belül vagy az előfizető által megjelölt napon

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Határozott idejű, szüneteltethető Internet hozzáférés szolgáltatás, rádiótechnikai berendezésekkel

3.2. a szolgáltatás igénybe vehetőségének 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 felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:

az előfizetőnél elhelyezett berendezés Ethernet csatlakozója

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztossága:

4.1 szolgáltatásminőségi célértékek:

A rendelkezésre állás mutatószáma:

Egy naptári évre vonatkoztatott hibátlan teljesítés és 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 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 szabályos, 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 előfizetőknek zaklató, kéretlen leveleket (spam) kerülnek az Internetre. Ha a szolgáltató berendezésében a hozzá csatlakoztatott előfizetői végberendezés zavart, kiesését vagy meghibásodást okoz, a szolgáltató jogosult az előfizetőt kikapcsolni és az előfizető köteles a kárt megfizetni.

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 lévő berendezés hibásodik meg, a szolgáltató helyszíni hiba-megállapításért egyszeri kiszállási és munkadíjat számít fel.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei:

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint 6 hónap – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számítani fel.

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 lejáratáig 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 előfizetésnek díjtarozása nem keletkezhet, mert csak arra az időszakra kap szolgáltatást, amire fizetett. Ha újabb időszakra nem fizet elő, akkor automatikusan szüneteltetés következik mindaddig, amíg legalább 30 napra eső díjat be nem fizet. Az automatikus és díjmentes szünetelés ideje maximum 60 nap lehet. Ennek elteltével a szerződést a felek megszüntnek tekintik és a szolgáltató a berendezést leszereli.

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

A fizetendő díjak mértéke a 2. sz. Melléklet szerint

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, a forgalomkorlátozásnak, minőségi csökkentésének esetei és feltételei:

(1) Ha az előfizető a § (3) bekezdés vagy az Eht. 137. § (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben a z előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató-az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában –a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerint hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előrefizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(3) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetési szerződés megkötése vagy a szolgáltató igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különlegesen a személyes adatok-vonatkozásában megtévesztette.

(4) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozást követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. §(7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggeszheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartalmának utolsó napja 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

(5) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény –így különösen a személyes adatok-vonatkozásában megtévesztette.

5.3. AZ előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:

Értesítéssel egyidejűleg kikapcsolható az aki:

- a) az Interneten másokat zavaró forgalmat bonyolít,
- b) vírusot vagy más kéretlen 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 szolgáltatónak kárt okoz.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és hibaelhárításra vonatkozó eljárás:

A szolgáltató a hibabejelentő adatait és a bejelentés időpontját és 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 ingatlanán belül végezhető, a munkavégzés időpontjáról egyeztetnek.

A hiba bejelentéstől az elhárításig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Ha a hiba a javítás 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 előfizető jogai az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén

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 napon a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete 23. § szerint számítható.

Nem számít bele a kiesés időtartalmába:

- az ügyfél tulajdonában lévő 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.

6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igény 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.

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

A szolgáltató minden panaszt köteles 15 napon belül kivizsgálni és az ügyet 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, Szentgáli 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 az kívánják. 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 megtevesztéssel, csalással szerezte, vagy a feltételeket nem tartotta meg. Aki a jogtalanul szerzett kedvezményt, annak a szolgáltatási idejét az összegnek megfelelő idővel csökkenti a szolgáltató.

7.2. A díjfizetés Módjai:

Előfizetés legalább egy hónapra : Kézpénzzel
Banki átutalással,
Postai csekk befizetéssel,

7.3. 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 módon, 30 napon belül. Nem köteles a szolgáltató az üzemzavar miatt kiesett adatforgalom következtében elmaradt hasznot az előfizetőnek megtéríteni.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és módja:

Az előfizetőt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem köteles az előfizető kötbérré vonatkozó igények bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy:

- a) a kötbért a havi számlán , vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, távollétük esetében- amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik- banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

8. Számhordozás.... (itt nem értelmezhető)

9. A szerződés időtartama:

9.1 A szerződés időtartama:

(1) A legrövidebb szerződési időszak a szolgáltatás kezdő napjától számított 30 nap. Csak határozott idejű szerződés köthető. AZ előfizetői jogviszony a szerződéskötéssel jön létre és a lejárat napjával megszűnik, de a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 29. § (5) szerint:

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 12. § (7) bekezdésben foglaltak szerint módosítható.

(2) Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetési szerződéshez kapcsolódó egyenleg jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető az Eht 143. § (2) bekezdése szerint elévülési időn belül előterjesztett- kérésekre elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezés, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

(3) Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatás ok esetében a 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

9.2. A szerződés módosítása:

A határozott idejű szerződés a lejáratig a szolgáltató nem módosítja

A szolgáltató által felajánlott új tartalmú és árú szolgáltatást csak új határozott idejű szerződéssel lehet szolgáltatni. Az előfizető nem köteles elfogadni az új ajánlatot és a régi szerződéssel azonos tartalmú új szerződést vagy egyedi megoldást is kérhet.

A szolgáltató jogosult a szerződés felbontására, ha a megkötéskor előre nem látható jogszabályi változás, műszaki vagy gazdasági okok miatt nem tudja teljesíteni a szerződésben foglaltakat. 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 12. 2/2015. 12 § (7) szerint:

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

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 kötelező, ha az műszaki okok miatt nem megoldható, vagy kívül esik az ellátási körzeten.

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 előfizetői adatokat tárolja, azok keletkezésétől számítva a mindenkori jogszabályok által meghatározott ideig. A szolgáltató csak nemzetbiztonsági, bírósági vagy rendőrségi megkeresésre ad ki az ügyfélről tárolt adatokat. Kereskedelmi vagy magán célból senkinek nem szolgáltatjuk ki az ügyfél adatait. Kivétel az alvállalkozóval végeztetett munkához a cím és a műszaki adatok közlése. 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 azokat változás esetén a szolgáltatót erről 15 napon belül értesíteni. Az előfizetőnek joga van személyesen betekinteni a róla nyilvántartott adatokba, de telefonon nem szolgáltatunk kis 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 idegeneknek nem szolgáltatjuk ki, ennek engedélyezését nem kérjük.

12. Az előfizetés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A szolgáltató a határozott idejű szerződést nem módosíthatja

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítást teljesítésének határideje:

Az előfizető bármikor kérheti a szerződésmódosítást

12.3. A szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei

A szolgáltató akkor mondhatja fel a szerződést, ha a szolgáltatás műszaki feltételei megváltoznak (például rádiótechnikai zavarítás) vagy az előfizető ellátatlan területre költözik, vagy kárt okoz, és azt még nem téríti meg.

12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizető bármikor felmondhatja a szerződést

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnései esetek és feltételeik

A határozott idejű szerződéskötés a lejárati napjával megszűnik.

Ha 60 napot meghaladó szüneteltetés esetén az előfizető nem kéri a további szüneteltetést és nem fizet elő egy újabb időszakra, akkor mindkét fél a szerződést megszüntetnek tekinti.

13. Az előfizetőknek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatáshoz szükséges műszaki berendezések állapotát megőrizni. A hibakeresés vagy javítás esetén a berendezésekhez a hozzáférést biztosítani.

A szerződés lejártakor a szolgáltató berendezéseit visszaadni.

13.2. A szolgáltató rendeltetésszerű használata

A szolgáltató csak a 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.

13.3. A végberendezéssel az előfizetőnek átadott berendezésekkel kapcsolatos kötelezettségek

Az előfizető köteles szerződés lejártáig a szolgáltató berendezéseit visszaadni

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető szerződésben található adatok változása után köteles a szolgáltató a változásokról 15 napon belül tájékoztatni. Elköltözés esetén a költözést megelőzően kötelessége a tájékoztatás.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

<http://www.ask-net.hu/a-neten-is-kozlekedjunk-okosan/> honlapon is olvasható.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás.... (nincs)

>

16. Hálózat semlegessége

Díjcsomag neve	Alap	Dupla	Diák	Családi	Egyedi
Kínált letöltési sebesség (Mb/s)	5	8	10	12	
Kínált feltöltési sebesség (Mb/s)	1	1	1	1	
Garantált letöltési sebesség (Mb/s)	1	2	3	4	
Garantált feltöltési sebesség (Mb/s)	0,5	0,5	0,5	0,5	
Csomagban foglalt adatforgalom	Korlátlan				

Túlforgalmazás kezelése	nincs
Több saját eszköz közötti megosztási lehetőség	Van
Felhasználási módok:	
Web-böngészés	igénybe vehető
Volp	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videó megosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online Tv	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető

1.sz. melléklet

A szolgáltatás területe:

Hejőkeresztúr, Kistokaj, Mályi, Nyékládháza, Ónod, Sajóhidvég, Sajólád, Tiszalúc
Települések bel- és külterületein.

2.sz. melléklet

Díjak:

Csomag:	Letöltés (garantált)		Feltöltés (garantált)		Díj (Ft/hó)	Díj (Ft/hó)
	Mbps		Mbps		Saját antennával	Bérelt antennával
Alap	5	(1)	1	(0,5)	2100	3300

Dupla	8	(2)	1	(0,5)	3000	4200
Diák	10	(3)	1	(0,5)	3800	5000
Családi	12	(4)	1	(0,5)	4800	6000

(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: 10000 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.

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 szolgáltatásrendelkezésre állása	(%)	95 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli Jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	(%)	75 %
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett Számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	(nap)	30 nap
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 5/1 kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 1 Mbps Fel: 0,5 Mbps
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 8/1 kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 2 Mbps Fel: 0,5 Mbps
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 10/1 kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 3 Mbps Fel: 0,5 Mbps
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség 12/1 kbps szerződéses sávszélességhez		Le: 4 Mbps Fel: 0,5 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 mindenkori vezetője a felelős.
Adatvédelmi felelős: Simon-Kovács Csaba, 70 603 1724 telefonon érhető el.