



Egyedi Szolgáltatási Szerződés

a SzivárványNet Kft. Wireless(RLAN) / KábelNet(KLAN) / OpticNet(OPTICNET) Internet szolgáltatásának igénybevételére

Előfizető (szerződő fél) adatai		Ügyfélszám:					
A szolgáltatás megkezdésének határideje: 15 nap	Legkésőbb:					Bekötés dátuma:	
Név:		Anyja neve:					
Születési név:		Születési hely, idő:					
Számlázási cím:							
Postacím:							
Bekötési cím:							
Telefon/Fax:		Értesítési e-mail cím:					
Bankszámlaszám:		Adószám:					
Képviselő neve:		Személyi igazolvány száma:					
Díjsomag neve:		Sávszélesség:					
Azonosító kérdés:		Azonosító válasz:					
A szerződés időtartama: 6 hónap határozott idejű		Lejárata napja:					

	Név (max 15 karakter)	Jelszó		Név (max 15 karakter)	Jelszó
E-mail 01: (+tárcsázó)					

Fizetés módja: Postai csekk Átutalás, Bank: BB 10102952-59384200-01001009

Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról: Hozzájárulok Nem járulok hozzá

E-mail értesítés kérése (számlakészítésről / kiegyenlítésről): Igen Nem

Csomag (RLAN) magánszemélyeknek	Nettó	Bruttó	Csomag (RLAN) cégeknek	Nettó	Bruttó
RLANM10 10/3 Mbit/s (gar.: 3/1 Mbit/s)	1.286,-	1.350,-			
RLANM15 15/3 Mbit/s (gar.: 5/1 Mbit/s)	1.714,-	1.800,-	RLANC15 15/3 Mbit/s (gar.: 5/1 Mbit/s)	2.095,-	2.200,-
RLANM20 20/3 Mbit/s (gar.: 6/1 Mbit/s)	2.476,-	2.600,-	RLANC20 20/3 Mbit/s (gar.: 6/1 Mbit/s)	3.143,-	3.300,-
RLANM30 30/3 Mbit/s (gar.:10/1 Mbit/s)	3.190,-	3.350,-	RLANC30 30/3 Mbit/s (gar.:10/1 Mbit/s)	4.000,-	4.200,-
RLANM40 40/4 Mbit/s (gar.:13/1.3 Mbit/s)	4.000,-	4.200,-	RLANC40 40/4 Mbit/s (gar.:13/1.3 Mbit/s)	5.000,-	5.250,-
RLANM50 50/5 Mbit/s (gar.:16/1.6 Mbit/s)	4.667,-	4.900,-	RLANC50 50/5 Mbit/s (gar.:16/1.6Mbit/s)	6.000,-	6.300,-
Csomag (KLAN) magánszemélyeknek	Nettó	Bruttó	Csomag (KLAN) cégeknek	Nettó	Bruttó
KLANM10 10/3 Mbit/s (gar.: 4/1.2 Mbit/s)	809,-	850,-			
KLANM15 15/3 Mbit/s (gar.: 6/1.2 Mbit/s)	1.048,-	1.100,-	KLANC15 15/3 Mbit/s (gar.: 6/1.2 Mbit/s)	1.333,-	1.400,-
KLANM20 20/5 Mbit/s (gar.: 8/2 Mbit/s)	1.714,-	1.800,-	KLANC20 20/5 Mbit/s (gar.: 8/2 Mbit/s)	2.095,-	2.200,-
KLANM30 30/5 Mbit/s (gar.: 12/2 Mbit/s)	2.381,-	2.500,-	KLANC30 30/5 Mbit/s (gar.: 12/2 Mbit/s)	3.048,-	3.200,-
KLANM50 50/5 Mbit/s (gar.: 25/2 Mbit/s)	2.952,-	3.100,-	KLANC50 50/5 Mbit/s (gar.: 25/2 Mbit/s)	3.714,-	3.900,-
Csomag (OPTICNET) magánszemélyeknek	Nettó	Bruttó	Csomag (OPTICNET) cégeknek	Nettó	Bruttó
OPTICNETM20 20/6 Mbit/s (gar.: 10/3 Mbit/s)	905,-	950,-	OPTICNETC20 20/6 Mbit/s (gar.: 10/3 Mbit/s)	1.095,-	1.150,-
OPTICNETM30 30/10 Mbit/s (gar.: 15/5 Mbit/s)	1.286,-	1.350,-	OPTICNETC30 30/10 Mbit/s (gar.: 15/5 Mbit/s)	1.619,-	1.700,-
OPTICNETM50 50/10 Mbit/s (gar.: 25/5 Mbit/s)	1.714,-	1.800,-	OPTICNETC50 50/10 Mbit/s (gar.: 25/5 Mbit/s)	2.095,-	2.200,-
OPTICNETM100 100/10 Mbit/s (gar.: 50/5 Mbit/s)	2.524,-	2.650,-	OPTICNETC100 100/10 Mbit/s (gar.: 50/5 Mbit/s)	3.238,-	3.400,-

Belépési díj: NINCS! A magánszemélyes csomagok 5db e-mail címet és 2GB tárterületet, a céges csomagok 10db e-mail címet és 2GB

tárterületet tartalmaznak! Az e-mail postafiókok 10GB-osak, melyekre központi vírusellenőrzést és spam szűrést adunk!

Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy a **szolgáltató** által biztosított eszközök a **szolgáltató** tulajdonát képezik és a szerződés letelte utáni esetleges felmondás esetén, az **előfizető** köteles az eszközöket eredeti állapotukban a **szolgáltató** képviselőjének átadni.

A **szolgáltató** által biztosított internetes eszközök épségéért az **előfizető** anyagi felelősséggel tartozik! Ha ezek az eszközök gondatlan kezelés, vagy az *Egyedi Szolgáltatási Szerződés* mellékletében javasolt megelőző/védelmi módszerek alkalmazásának elmulasztása miatt villámlás elsődleges vagy másodlagos hatásai következtében meghibásodnak, a csere költségei az **előfizetőt** terhelik! (Az **előfizetőhöz** kihelyezett eszközök/berendezések részletes listáját és tételes árait az **előfizető** nevére szóló szállítólevél tartalmazza, valamint a ezekről a tételekről az a **szolgáltató** ügyfélszolgálatá is tájékoztatást képes adni.) Amennyiben villámcsapás okozta túlfeszültség miatt kár keletkezik az **előfizető** berendezéseiben, az **vis** maiornak minősül. Mivel ez a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső külső ok, így az ebből eredő károkat a **szolgáltatót** nem terheli felelősség.

Az **előfizető** és a **szolgáltató** közötti teljes *Előfizetői Szerződés* a teljes *Egyedi Szolgáltatási Szerződés* és a teljes *Általános Szerződési Feltételekből* áll, amely megtalálható a <http://www.szivarvanynet.hu> weboldalon, vagy **szolgáltató** ügyfélszolgálatán).

A **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak (A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű):

1.2 SzivárványNet Kft. - Ügyfélszolgálati Iroda:

Cím: **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
Telefon: **22/506-555, 20/585-4988, 70/652-018 Fax: 22/506-554**
Honlap: <http://www.szivarvanynet.hu>
E-mail: info@szivarvanynet.hu, office@szivarvanynet.hu
Általános Szerződési Feltételek: <http://www.szivarvanynet.hu/letolt.htm>
Nyitva tartás: **Munkanapokon 06-19:45 óráig**
Hétfévi ügyelet: **20/585-4988 10-17 óráig Hétféjén és ünnepnapokon**

A szolgáltatás jellemzői, szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek: A szolgáltatás típusának leírását az **ÁSZF** 1.a melléklete, a szolgáltatást jellemző szolgáltatásminőségi követelményeit és azok célértékeit az **ÁSZF** 5. számú melléklete határozza meg.

A számlázás módja, a számlakibocsátás határideje:

A **szolgáltató** a megrendelt díjsomagnak megfelelő **számlát**, mindig a tárgyhónap elején állítja ki, melyre **10** nap fizetési határidőt ad. Amennyiben az **előfizető** Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előrefizetésére köteles és **szolgáltató** arról a számlát kiállította és **előfizető** a **szolgáltató**nak azt megfizette, akkor a **határozatlan** idejű *Előfizetői Szerződés* **előfizető** általi rendes felmondása esetén a **szolgáltató** a hátralévő időszakra járó díjat az **előfizető**nek visszafizeti vagy amennyiben lehetséges egy összegben jóváírja. A **szolgáltató** ilyen esetben kamat megfizetésére nem köteles. Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy a **szolgáltató** a **határozott** idejű *Előfizetői Szerződés* **előfizető** általi rendes felmondása esetén az előrefizetett díjat nem fizeti vissza. Amennyiben **előfizető** a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül a számlát a **szolgáltató**nál írásban (levélben, e-mail-ben, faxon) nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő. Az **előfizető** köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a díjszabásban foglaltak szerint kiszámított szolgáltatási díjat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül megfizetni az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* meghatározott módon. Amennyiben **előfizető** az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhó 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát, köteles azt a **szolgáltató**nak haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén **szolgáltató** úgy tekint, hogy **előfizető** a számlát kézhez kapta. Amennyiben az **előfizető** az általa igénybe vett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, **300,- + AFA / számla / alkalom** adminisztrációs díjat köteles megfizetni. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez nem vétel bejelentése vagy ennek elmulasztása nem érinti. A fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén **szolgáltató** jogosult az **előfizető**nek a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani, ha az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* a **felek** ettől eltérő mértékű késedelmi kamatban nem állapodtak meg. Amennyiben az **előfizető** a szolgáltatási díj megfizetésével késedelembe esik, és a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, telefonon, vagy a **szolgáltató** által megküldött egyenlegközlő levélen) megjelölt -legalább 30 (harminc) napos- határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, **szolgáltató** jogosult a szolgáltatást korlátozni vagy felfüggeszteni. A **szolgáltató** a követelés behajtása céljából jogosult az **előfizető** *Egyedi Előfizetői Szerződésben* feltüntetett adatait a **szolgáltató** követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. A **szolgáltató** megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően az **előfizető**vel szemben a **szolgáltató** nevében teljes körűen eljárni. A korlátozás típusait az **ÁSZF** 5.2 pontja ismerteti.

Az *Előfizetői Szerződés* időtartama, valamint a határozott idejű szerződés lejártát követő tudnivalók:

Határozott idejű szerződés legfeljebb 6 (hat) hónapos időtartamra vagy a mindenkori ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött *Előfizetői Szerződés* a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de **nem kizárólagosan** abban az esetben, ha a **szolgáltató** a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást tovább nyújtja, az **előfizető** pedig a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. Határozott idejű *Előfizetői Szerződés* letelte után a határozatlan idejű szerződés létrejön az **előfizetői** díjakat **nem** befolyásolja. (**ÁSZF** 9.1.1 pontja)

Az *Előfizetői Szerződés* felmondásának szabályai az **előfizető** részéről és a határozott idejű szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei:

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

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az **előfizető** a **szolgáltató** súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az **előfizető** előzetes írásbeli felszólítása ellenére a **szolgáltató** 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

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

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

Az *Előfizetői Szerződés* rendkívüli felmondásának szabályai a **szolgáltató** részéről és a határozott idejű szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei:

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának az **ÁSZF**-ben meghatározott esetei:

Az **előfizetői** rendkívüli felmondás esetei:

Súlyos szerződésszegés a **szolgáltató** részéről

A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződés* rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az **előfizetőtől** nem várható el.

Az **előfizető** az *Előfizetői Szerződés*t rendkívüli felmondással mondhatja fel az alábbi esetekben:

- a **szolgáltató** a hibabejelentéseit követően a hibát **30** napig nem tudja elhárítani

Ebben az esetben a **szolgáltató** az **előfizető** által igénybe vett kedvezményeket nem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, amennyiben az *Előfizetői Szerződésben* kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt.

A határozott idejű szerződés **előfizető** általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat **szolgáltatóhoz** történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- az *Általános Szerződési Feltételek* egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az **előfizetőre** nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz.

Az **előfizető** jogait az szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az **előfizetőt** megillető kötbér mértékét, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF 6.3 pontja ismerteti.

A szolgáltatói rendkívüli felmondás esetei:

Díjtartozás

A **szolgáltató** jogosult az **Előfizetői Szerződést** 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az **előfizető** az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki. Ha az előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az **Előfizetői Szerződés** nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Egyéb szerződésszegés

A **szolgáltató** jogosult az **Előfizetői Szerződést** 15 napos felmondási idővel felmondani, ha az **előfizető**:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az **előfizető** ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a **szolgáltató** számára, hogy a bejelentett, vagy a **szolgáltató** által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- **előfizető** a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Az **Előfizetői Szerződés szolgáltató** általi felmondásának felmondási ideje az ÁSZF 12.2.4. I. és II. pontban (szerződésszegés esetei az előfizető részéről) meghatározottak kivételével 60 nap. A **szolgáltató** az **Egyedi Előfizetői Szerződés** felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az **előfizetőt** a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a **szolgáltató** nem rendelkezik az **előfizető** e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a **szolgáltató** az **előfizetőt** a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. A felmondás további feltételeit és a jogkövetkezményeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

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

Az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az **előfizetőnek** a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon, e-mail-en, vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az **előfizetőt**. Ha a szóbeli panaszt nem lehet azonnal elintézni, vagy az **előfizető** nem ért egyet a panasz kezelésével, akkor a **szolgáltató** jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a továbbiakban írásbeli panaszként kezeli. Amennyiben a **szolgáltató** az **előfizető** panaszát elutasítja, a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** az elutasítás okáról írásban tájékoztatni, valamint arról, hogy panaszával -annak jellege szerint- mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A **szolgáltató** köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a **szolgáltató** székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. A **szolgáltató** a hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elérhetősége:

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

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

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

Az Előfizetői Szerződés módosításának legfőbb esetei:

Az **Előfizetői Szerződés** közös megegyezéssel a **felek** egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan. A szerződés módosításakor, a szerződésalkötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az **előfizető** bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a **szolgáltató** csak abban az esetben tesz eleget, ha **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

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

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az **Egyedi Előfizetői Szerződésben** vagy ÁSZF foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy -amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik- a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a **szolgáltatót** az **Egyedi Előfizetői Szerződés** egyoldalú -lényegesnek nem minősülő- módosítására feljogosító esetek a következők:
 - 1) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejátlomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a **szolgáltató** az **előfizetőnek** nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - 2) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - 3) az elírások javítása;
 - 4) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát, vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
 - 5) amennyiben a módosítás az **előfizető** által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az **előfizetőre** nézve kedvező változást eredményez;
- c) Vis Maior, vagy a **szolgáltatón** kívül álló bármely körülményben (az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- d) az **Előfizetői Szerződés**, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az **előfizető** számára előnyös módon változnak meg.

A szerződésmódosítás feltételeinek részleteit az ÁSZF 9.2 pontja ismerteti.

Az Előfizetői Szerződés módosításának legfőbb esetei és feltételei:

Az **Előfizetői Szerződés** közös megegyezéssel a **felek** egyező akaratnyilvánításával módosítható. A szerződés módosításakor, a szerződésalkötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az **előfizető** bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a **szolgáltató** csak abban az esetben tesz eleget, ha **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs. A szerződésmódosítás feltételeinek részleteit az ÁSZF 9.2 pontja ismerteti.

Az **Előfizetői Szerződés** megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével
- b) az **előfizető** halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével
- c) a **szolgáltatói** vagy **előfizetői** rendkívüli felmondással
- d) az **előfizető** rendes felmondásával
- e) a **szolgáltató** rendes felmondásával
- f) a **szolgáltató** jogutód nélküli megszűnésével

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

Az **Előfizetői Szerződés** megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF 12 pontja ismerteti.

6. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.

Az **előfizető** a szolgáltatásokkal, díjreklamációkkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, e-mailben vagy telefonon jelentheti be. A szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Az **előfizető** az **előfizetői** szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat:

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, **Központi Ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.** +36(1)468-0673, Fax: +36(1)468-0509
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, **további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu**
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, **Média- és Hírközlési Biztos: 1433 Budapest, Pf. 198.** Tel.: +36(1)429-8644, Fax: +36(1)429-8761
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. +36(1) 472-8851 Fax: +36(1)472-8905
- Fejér Megyei Kormányhivatal - Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály: 8000 Székesfehérvár, Mátyás Király kft. 6. Tel: +36(22)501-751, +36(22)501-626 fogyved@fejer.gov.hu
- Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. +36(22)510-310 Fax: +36(22)510-312 fmkik@fmkik.hu

A szolgáltatások szünetelésének, illetve korlátozásának feltételei

A szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására vonatkozó információkat az ÁSZF 5. pontja tartalmazza. A hibajelenségek valamint a számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai:

Hibabejelentés:

Az **előfizető** a hibák bejelentését telefonon, írásban (postai úton **szolgáltató** ügyfélszolgálatának postacímére), faxon, személyesen (írásban), illetve e-mailben ügyfél/partnerazonosítójának megadásával teheti meg az ügyfélszolgálaton, a bejelentett hibát a **szolgáltató** haladéktalanul rögzíti és nyilvántartásba veszi. A **szolgáltató** telefonos ügyfélszolgálatá hétköznap 06-19:45 óráig, a hétvégi telefonos ügyelete 10-17 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a **szolgáltató** kizárólag 8-17 óra között biztosítja. A hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg. A **szolgáltató** köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az **előfizetőt** értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az **előfizetői** hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a **szolgáltató** 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az **előfizetőt**, amennyiben a valós, a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az **előfizetői** hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6. pontja ismerteti.

Számlapanasz:

Ha az **előfizető** a szolgáltató által követelt díj összeget szerzősége vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálatához. A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6. pontja, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat az ÁSZF 5.1.5 pontja tartalmazza.

Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai

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

Az **előfizető** jogosult az **Előfizetői Szerződés** megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az **előfizető** a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a **szolgáltató** a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti. Az **előfizető** egyéb nyilatkozatait az **Előfizetői Szerződés** megkötésekor, és az **előfizetői** jogviszony fennállása alatt írásban vagy a **szolgáltató** ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja. A **szolgáltató** az **előfizetőnek** a rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint **érvényesnek** és megadottnak tekint. (ÁSZF 11. pontja)

Az **előfizető** kijelenti, hogy a **SzivárványNet Kft.** Internet szolgáltatására vonatkozó feltételeket és annak díjszabását teljeskörűen megismerte és maradéktalanul elfogadja. A felek tudomásul veszik, hogy a jelen **Egyedi Szolgáltatási Szerződés** aláírásával egyidejűleg, ennek részévé válnak a közöttük az Internet szolgáltatás nyújtására vonatkozó **Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)** is, ezért a felek a jelen szerződésben és az **Általános Szerződési Feltételekben** rögzítetteket magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el. Az **Általános Szerződési Feltételek** az ügyfélszolgálati irodán, valamint a <http://www.szivarvanynet.hu> Internetes oldalon hozzáférhető. Az itt nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a **SzivárványNet Kft.** mindenkor érvényes **Általános Szerződési Feltételei** az irányadók.

Dátum: Székesfehérvár,

Szolgáltató: _____

Aláírás, (bélyegző)

Előfizető: _____

Aláírás, (bélyegző)

Melléklet: - "Hibaelhárítási segédlet / a szolgáltató internetes eszközeinek védelme, épségének megóvása" dokumentum