



SZIVÁRVÁNYNet Kft

H-8000 Székesfehérvár
Berényi út 101. (VOK)
+36 (22) 310-848
+36 (22) 506-555
Fax: +36 (22) 506-554
<http://www.szivarvanynet.hu>
e-mail: info@szivarvanynet.hu

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2011. július 1.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe:	4
1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és egyéb adatai.....	4
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:	4
2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	4
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:	4
3.1. Előfizetői szerződés.....	4
3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....	4
3.2.1. Írásbeli szerződéskötés:.....	4
3.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:.....	5
3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	5
3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei.....	5
3.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	5
3.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	5
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva:	6
4.1. A szolgáltatás igénybevétele.....	6
4.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek.....	6
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:	6
5.1 Minőségi célértékek és értelmezésük.....	6
5.2 Szolgáltatásminőségi mutatók és teljesülésük mérésének módszere.....	6
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:	7
6.1. Az előfizető jogi státusza.....	7
6.2. Az előfizető személyének azonosítása.....	7
6.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja.....	7
6.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama.....	7
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:	7
7.1. Szerződés módosítás - alapelvek.....	7
7.2. Szerződés módosítás.....	7
7.3. Szerződés módosítás - kivételek.....	8
7.4. Változás az előfizető adataiban.....	8
7.5. Átírás.....	8
7.6. Áthelyezés.....	8
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:	8
8.1. Szünetelés.....	8
8.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	8
8.2.1. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 1.....	8
8.2.2. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 2.....	9
8.2.3. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 3.....	9
8.2.4. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 4.....	9
8.3. Egyéb rendelkezés.....	9
8.4. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.....	9
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:	9
9.1. A szolgáltatás korlátozásai egy előfizetés esetén.....	9
9.2. A szolgáltatás korlátozásai több előfizetés esetén.....	11
9.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése.....	11
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná:	11
10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	11
10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	11
10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje.....	11
10.2.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető szerződésszegése esetén.....	11
10.2.3. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai.....	11

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

10.2.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben.....	12
10.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	13
10.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben.....	13
10.5. Ismételt szerződéskötés.....	13
10.6. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás.....	13
10.7. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség.....	13
10.8. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése.....	13
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete:...	14
11.1. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....	14
11.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	14
11.3. Hibabejelentés.....	14
11.4. Hibabejelentés kezelése.....	14
11.5. Hibaelhárítási célértékek.....	14
11.6. Jogok és kötelezettségek hiba esetén.....	15
11.7. Az előfizető kötelezettségei.....	15
11.8. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	15
11.9. A szolgáltató kötelezettsége más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba esetén.....	15
11.10. HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat).....	15
12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):.....	16
12.1. Tájékoztatás az ügyfélszolgálatról.....	16
12.2. Az előfizető és az ügyfélszolgálat kapcsolata.....	16
12.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	16
12.3.1. Eljárás a szolgáltató által felszámított díj összegének vitája esetén.....	16
12.3.2. A panasz kivizsgálásának időtartama.....	16
12.3.3. A díjkülönbözet jóváírása.....	16
12.3.4. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén – Hírközlési Területi Hivatal.....	17
12.3.5. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén - Fogyasztóvédelem.....	17
12.3.6. A szolgáltató kötelezettségei forgalmazási és számlázási adatokkal kapcsolatban.....	17
12.4. Vis maior.....	17
12.5. Az ügyfélszolgálatra beérkező hívások kezelése.....	17
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:.....	17
13.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.....	17
13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	17
14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei:.....	17
15. Adatkezelés, adatbiztonság:.....	17
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje:.....	17
17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:.....	18
18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:.....	18
18.1. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége – értesítési eljárások.....	18
18.2. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége – értesítés tartalma.....	18
18.3. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége - ügyfélszolgálat.....	18
18.4. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettségének kivételei.....	18
19. A felügyeleti szervek elérhetősége:.....	19

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek SzivárványNet Kft.

1. A szolgáltató neve, címe:

1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és egyéb adatai

A szolgáltató neve: **SzivárványNet Informatikai, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**
Cégjegyzékszám: **07-09-004395**
Adószám: **11450241-2-07**
Székhely: **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
A szolgáltató telephelye (Ügyfélszolgálat): **8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**

A továbbiakban: **szolgáltató** vagy **SzivárványNet Kft.**

Az *Általános Szerződési Feltételek* (továbbiakban **ÁSZF**) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2004. szeptember 1.-től határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje 2011. július 1.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása:

2.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

Az Internet szolgáltatás távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen **ÁSZF 1. sz. mellékletét** képezi. A **szolgáltató** fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az **előfizetőket** 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai:

3.1. Előfizetői szerződés

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a **szolgáltatóval**, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló *Előfizetői Szerződés* az *Egyedi Előfizetői Szerződésből* és az *Általános Szerződési Feltételekből* áll. Az *Egyedi Előfizetői Szerződés* tartalmazza az **előfizető** adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a **szolgáltató** tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A **szolgáltató**, **előfizető**, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

3.2.1. Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az **előfizető** ajánlatát az *Egyedi Előfizetői Szerződés előfizető* által aláírt példányának **szolgáltatóhoz** való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a **szolgáltató** a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a **szolgáltatói** jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás **előfizető** részére történő rendelkezésre bocsátása napján (**szolgáltató** általi megküldés napja) jön létre.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

3.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a **szolgáltató** a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást (kitöltött *Egyedi Előfizetői Szerződés*) küld 48 órán belül az **előfizető** részére. A visszaigazolás **előfizető** részére történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az **ÁSZF** alapján a **szolgáltató** a szolgáltatást Magyarországon, Fejér Megye területén nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az **előfizető** részéről, hogy az **előfizető** rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Amennyiben az **előfizető** hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az **előfizető** biztosítsa.

A forgalom, **szolgáltató** hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az **előfizető** hatáskörébe.

Amennyiben az **előfizető** olyan Internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a **szolgáltató** részéről. A domain név bejegyzést a **szolgáltató** az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az **előfizető** és a **szolgáltató** közötti, a jelen **ÁSZF**-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az **előfizető** a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az **előfizető** nem jogosult arra, hogy az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az **előfizető** teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy RLAN Internet szolgáltatás esetén, a **szolgáltató** által biztosított eszközök a **szolgáltató** tulajdonát képezik és az **előfizető** köteles a nála kihelyezett eszközök minőségét, épségét megőrizni. Az esetlegesen bekövetkező, szakszerűtlen használatból eredő meghibásodásért az **előfizetőt** terheli a felelősség.

Az **előfizető** köteles a jelen **ÁSZF** 2. számú mellékletében részletezett „Az Internet használat Etikai Kódexe”-ben előírtakat betartani.

Az **előfizetőt** jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A **szolgáltató** köteles az **előfizető** jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A **szolgáltató** az **előfizető** jelszavát csak az **előfizetővel** közli.

3.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a **szolgáltató** és az érintett távközlési **szolgáltató** közötti hálózati szerződés függvénye lehet.

3.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

A **szolgáltató** Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A **szolgáltató**, személyi igazolvánnyal nem rendelkező természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva:

4.1. A szolgáltatás igénybevétele

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a **szolgáltató** a 3.2.1. pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő maximum 30 napon belül teszi elérhetővé.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az **előfizető**, a **szolgáltatóval** előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja
- a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg
- az **előfizetőhöz** nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás
- az **előfizető** nem adja meg a **szolgáltatónak** a szükséges műszaki információt

Amennyiben az **előfizető** a megrendelését az *Egyedi Előfizetői Szerződés* aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (pl: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetősége, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a szolgáltatás üzembe helyezését, a **szolgáltató** mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az **előfizető** köteles a **szolgáltatónak** az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

A 3.2.2. pont szerint létrejött szerződés esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a **szolgáltató** a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

4.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd az 5. pontban foglaltakat.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere:

5.1 Minőségi célértékek és értelmezésük

Az Internet szolgáltatás minőségi és célértékeit szabvány illetve rendelet nem határozza meg. Ezen értékeket és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi.

Vezeték nélküli és kapcsolt vonali szolgáltatás esetén:

Az előfizetői hozzáférési pont elérhetőségét a **szolgáltató** a vállalt időtartományban minimálisan biztosítja a következő paraméterekkel:

- A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 346, amely 95%-nak felel meg. A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.
- IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a **szolgáltató** hálózatán, a szolgáltató dedikált IP host-ja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb 10%, az esetek 98 százalékában, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban. A mérési adat rögzítését a **szolgáltató** az előfizetői végpont bázisállomására becsatlakozott állapotában méri.

5.2 Szolgáltatásminőségi mutatók és teljesülésük mérésének módszere

A 345/2004. (XII/22.) Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 5. számú melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítésre vonatkozó mérési módszer leírása. A 5. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a **szolgáltató** által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormány rendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a **szolgáltató** a tárgyévét követő év január 31.-ig teszi közzé.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak:

6.1. Az előfizető jogi státusza

Az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésekor az **előfizető** köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni **előfizető**ként vagy nem egyéni **előfizető**ként kívánja igénybe venni. Az **előfizető** az *Egyedi Előfizetői Szerződés* hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

6.2. Az előfizető személyének azonosítása

A *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésének előfeltétele, hogy az **előfizető** a személyének azonosításához szükséges adatait a **szolgáltató** rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy **előfizető** esetén a következők:

neve, lakóhelye/tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy **előfizető** esetén az adatok a következők:

neve, adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

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

6.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja

Lásd a 3. pontban foglaltakat.

6.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A **szolgáltató** és az **előfizető** egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés esetén, a határozott idő lejáratakor a szerződéses jogviszony megszűnik.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni **előfizetők** esetén 6 hónap, egyéb **előfizetők** esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje:

7.1. Szerződés módosítás - alapelvek

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a **szolgáltató** az **előfizető** módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az **előfizetői** módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a **szolgáltató** és az **előfizető** egyező akaratán el lehet térni.

7.2. Szerződés módosítás

A **szolgáltató** jogosult bizonyos feltételek esetén az **ÁSZF**-et egyoldalúan módosítani. (Pl.: jogszabály módosulása alapján) Ekkor a **szolgáltató** köteles az **ÁSZF** megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az **előfizetőket** az **ÁSZF** 18. pontja szerint értesíteni, és az ügyfélszolgálatán közzétenni.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

7.3. Szerződés módosítás - kivételek

A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a **szolgáltató** - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

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

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A **szolgáltató** díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az **előfizetőt** értesíteni, és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni. A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá.

A tudomásulvétel formái az alábbiak:

Amennyiben az **előfizető** a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a **szolgáltató**nál nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekinthető. Ebben az esetben a felek kérhetik az előfizetői szerződés bírósági úton történő módosítását.

7.4. Változás az előfizető adataiban

Az **előfizető** köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a **szolgáltatót** a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az **előfizető** köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a **szolgáltatót** az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A **szolgáltató** az említett **előfizetői** adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az **előfizetőtől**.

7.5. Átírás

A **szolgáltató** az **előfizető** kérésére az *Általános Szerződési Feltételek*ben foglaltak szerint módosíthatja az *Egyedi Előfizetői Szerződést*, ha az **előfizető** személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az átírást a **szolgáltató** díjmentesen végzi el. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a **szolgáltató** minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az **előfizetői** hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.6. Áthelyezés

Ha az **előfizető** az **előfizetői** hozzáférési pontot a **szolgáltató** földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a **szolgáltató** köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a **szolgáltató** az **előfizetőt** a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az **előfizetői** hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az **előfizetői** jogviszony szünetel.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:

8.1. Szünetelés

A szolgáltatás az **előfizető** érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.2. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

8.2.1. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 1.

Az **előfizetőnek** a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Az **előfizető** által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 180 nap, legrövidebb időtartama 30 nap, a hónap első napjától számítva. A szünetelés időtartama az *Előfizetői Szerződés* határozott időtartamába nem számít bele. A leghosszabb szünetelési

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

időszak elteltét követően az **előfizetőt** minden az *Előfizetési Szerződésből* eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

Ha az előfizetői szolgáltatás az **előfizető** kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az **előfizetőt** csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. *melléklet*, 9. pontja tartalmazza.

8.2.2. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 2.

Amennyiben az **előfizető** a **szolgáltató** részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a **szolgáltató** által az **előfizető** részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az **előfizető** több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen *Általános Szerződési Feltételekben*, illetve az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglaltakat, úgy a **szolgáltató** jogosult a fentebb ismertetett szankciót az **előfizető** összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az **előfizető** a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a **szolgáltató** haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

8.2.3. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 3.

Amennyiben az **előfizető** a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen *Általános Szerződési Feltételek* 2. számú *mellékletét* képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

8.2.4. A szolgáltató előfizetői szüneteltetéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei 4.

Ha az **előfizető** a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a 8.2.2.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az **előfizető** teljes díjfizetésre köteles.

8.3. Egyéb rendelkezés

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a **szolgáltató** jogosult az elektronikus leveleket törölni.

8.4. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az **előfizető** előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az *Általános Szerződési Feltételekben* meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az **előfizető** a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei:

9.1. A szolgáltatás korlátozásai egy előfizetés esetén

A **szolgáltató** az előfizetői szolgáltatást az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a.) Amennyiben az **előfizető** a **szolgáltató** részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a **szolgáltató** által az **előfizető** részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. Amennyiben az **előfizető** a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a **szolgáltató** köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.

b.) Amennyiben az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen ha:

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – *Általános Szerződési Feltételek*

b.1.) Az **előfizető** az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b.2.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kérés nélkül levelet küld. Kérés nélkül levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A **szolgáltató** az ilyen kérés nélkül kereskedelmi vagy kérés nélkül tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b.3.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

b.4.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

- i. az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve Internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- ii. az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii. az Internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

b.5.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- IV. az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a SzivárványNet Kft. eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az SzivárványNet Kft. üzleti érdekeit, a SzivárványNet Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

c) Amennyiben az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d) Az előfizetői hozzáférést nyújtó **szolgáltató** a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő **szolgáltató** megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az **előfizető** által—a közvetítőválasztás

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint—választott közvetítő **szolgáltató** vonatkozásában állnak fenn.

e.) Amennyiben az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

9.2. A szolgáltatás korlátozásai több előfizetés esetén

Amennyiben az **előfizető** több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen *Általános Szerződési Feltételekben*, illetve az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglaltakat, úgy a **szolgáltató** jogosult a fentebb ismertetett szankciót az **előfizető** összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

9.3 A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

A **szolgáltató** köteles a 9.1 és 9.2 pontban ismertetett korlátozásokat haladéktalanul megszüntetni, ha az **előfizető** a korlátozás okát megszünteti, és erről a **szolgáltató** hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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

10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglalt, határozott idejű szerződéses időszak letelte után az **előfizető** írásban (faxon, e-mailben vagy postai úton) bármikor, indoklás nélkül, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel jogosult a szerződést 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.

A határozott idejű szerződéses időszak lejáratá előtti **előfizetői** felmondás, illetve az **előfizetői** kötelezettségszegés, valamint az **előfizető** érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a **szolgáltató** az **előfizetőt** kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség vállaláskor érvényes havi díjat a határozatlan idejű szerződés hátralévő időtartamára.

Példa:

1 évre vonatkozó határozott idejű szerződés esetén:

- Ha a szerződés megszűnése a 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- Ha a szerződés megszűnése a 8 hónapban történik: 4 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje

Az előfizetői szerződés **szolgáltató** általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.4. I. és II. pontban 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.

10.2.2. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető szerződésszegése esetén

Ha a felmondás indoka az **előfizető** szerződésszegése és az **előfizető** a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az **előfizető** ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a **szolgáltató** felmondásával. Erről a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** a felmondással egyidejűleg értesíteni.

10.2.3. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az **előfizető** szerződésszegése, akkor az **előfizető** tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a **szolgáltató** részéről történő felmondást is semmissé teszi.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

10.2.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben

I.) A **szolgáltató** az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a.) az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, és az **előfizető** ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az **előfizető** a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) az **előfizető** 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

c.) az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d.) az **előfizető** a szolgáltatás használata során a jelen **ÁSZF 2. számú mellékletét** képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

e.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
 - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :
- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve Internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete,
- amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
 - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

II.) A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az **előfizető** az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a **szolgáltató** felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az **előfizető** a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az **előfizető** a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Ha az **előfizető** írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a **szolgáltató** jogosult arra, hogy az **előfizetőt** a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést, azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az **előfizetőt** a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

10.4. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni **előfizető** halála esetén.

10.5. Ismételt szerződéskötés

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a **szolgáltató** az **előfizetővel** csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az **előfizetőnek** a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az **előfizető** hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az **előfizető** tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a **szolgáltató** a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a **szolgáltató** jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az **előfizető** korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

10.6. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás

Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 3 hónap letelte után az **előfizető** e-mail címét / e-mail címeit a **szolgáltató** újra felhasználhatja. Az **előfizető** a **szolgáltatóval** szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.7. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség

A szerződés megszűnése az **előfizetőt** nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az **előfizető** túlfizetése esetén a **szolgáltató** a túlfizetés mértékéig, az **előfizető** írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a **szolgáltató** nem térít vissza.

10.8. Az előfizetői szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén **előfizető** kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a **szolgáltatóval** és az előzetesen egyeztetett időpontban, lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a **szolgáltató** rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

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

11.1. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálatát az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen **ÁSZF**-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az **előfizető** a jelen **ÁSZF**-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

11.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

A **szolgáltató** köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az **előfizető** közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Amennyiben a meghibásodás az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási idején kívüli időpontban történik, a **szolgáltató** köteles egyéb elérhetőségi lehetőségről gondoskodni (Pl. e-mail, mobiltelefon, egyéb értesítési cím), melyekről az **előfizetőt** tájékoztatja.

11.3. Hibabejelentés

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

11.4. Hibabejelentés kezelése

A **szolgáltató** köteles a bejelentett hibát haladéktalanul kivizsgálni, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás módját az **előfizető** részére –annak kérésére- vissza kell igazolnia az alábbiak alapján:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az **előfizető** érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az **előfizető** részére jelen **ÁSZF**-ben meghatározott díjszökkentést nyújt;
- a hibát elhárította;

A **szolgáltatónak** a visszaigazolás és a rögzítésen túl, a hibabejelentést nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az **előfizető** értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az **előfizetői** hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibajelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az **előfizető** értesítésének módját és időpontját;

11.5. Hibaelhárítási célértékek

A **szolgáltató** a hibabehatároló eljárás során valósan bizonyult hibákat, amelyek **szolgáltató** érdekkörében merültek fel legfeljebb a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül az esetek 80%-ában, a nyilvántartásba vételtől számított 5 napon belül az esetek 100%-ában kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén **szolgáltató** a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a valós hiba bejelentésétől számított 5. nap lejártától a hiba elhárításáig terjedő időre. A **szolgáltató** a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti és a nyilvántartásba vételtől számított 1 évig megőrzi az adatkezelési szabályok betartásával. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges **előfizetői** Hozzáférési Pontot a **szolgáltató** üzemelteti, és a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az **előfizető** helyiségében hajtható végre és az csak az **előfizető** által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a megállapodás szerinti időpontban a **szolgáltatón** kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hibabehatárolásra az **ÁSZF** szerint rendelkezésre álló idő, illetve a vállalt hibajavítási idő az időkieséssel meghosszabbodik. Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a **szolgáltató** a keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni. Amennyiben az **előfizető** úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet a **szolgáltatótól**. Ebben az esetben a **szolgáltató** a helyszíni ellenőrzési díjat jogosult **előfizető** felé kiszámlázni. A **szolgáltató** nem jogosult helyszíni ellenőrzési díjat **előfizető** felé kiszámlázni, ha a helyszíni ellenőrzés a **szolgáltató** érdekkörében felmerült hibát állapít meg. A **szolgáltató** a helyszíni ellenőrzést a bejelentéstől számított 72 órán belül saját ellenőrző eszközeivel elvégzi.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

11.6. Jogok és kötelezettségek hiba esetén

A hibaelhárítás időtartamának lerövidítésének érdekében, valamint kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként, az **előfizető** vállalja, hogy a **szolgáltatót** haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a **szolgáltató** szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A **szolgáltató** nem felel azokért az **előfizetőt** érő károkért és/vagy költségekért, melyek a szolgáltatás meghibásodása és a hiba kijavítása közötti szolgáltatás kiesésből kifolyólag merülnek fel. A **szolgáltató** mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A **szolgáltató** a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a hibákért, amelyeket a szolgáltatása érdekében kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

11.7. Az előfizető kötelezettségei

Az Internet hozzáférés részeként az **előfizető** által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az **előfizető** köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a **szolgáltatóval** együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a **szolgáltató** által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a **szolgáltató** számlája alapján köteles az **előfizető** a **szolgáltató** számára megfizetni. Az **előfizető** köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a **szolgáltató** által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

11.8. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a hibaelhárítási célérték letelte után (11.5. pont) sem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden további késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az **előfizető** által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú **előfizetői** jogviszony esetén a vetítési alap az **előfizetői** jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a **szolgáltató** által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a **szolgáltató** a 11.8. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A **szolgáltató** a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az **előfizető** számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az **előfizető** választása szerint az **előfizető** által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az **előfizető** részére egy összegben visszafizeti. Nem illeti meg kötbér az **előfizetőt**, ha a **szolgáltatóval** szemben fennálló lejárt tartozása van.

11.9. A szolgáltató kötelezettsége más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba esetén

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más **szolgáltató** (pl. helyi távközlési **szolgáltató**) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a **szolgáltató** vállalja azt, hogy erről mind az érintett **szolgáltatót**, mind az **előfizetőt** értesíti.

11.10. HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat)

A HelpDesk szolgáltatás a **szolgáltató előfizetői** által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az **előfizetők** bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat, illetve a szolgáltatás használatához szükséges beállítások során felmerülő kérdéseikre segítséget kapjanak. A **szolgáltató** képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az **előfizetőt**. A **szolgáltató** képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az **előfizető** problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A **szolgáltató** HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

12.1. Tájékoztatás az ügyfélszolgálatról

A **szolgáltató** mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a www.szivarvanynet.hu weboldalon található. Emellett a **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

SzivárványNet Kft. Ügyfélszolgálati Iroda:

Cím:	8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.
Telefon:	22/310-848, 22/506-555, 20/585-4988, 30/814-1323, 70/652-0181
Fax:	22/506-554
E-mail:	info@szivarvanynet.hu
Nyitva tartás:	Munkanapokon 06-20 óráig

Egyéb értesítési lehetőségek az Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási idején kívül:

8000 Székesfehérvár, Cserkész utca 15. 20/9-460-128
8000 Székesfehérvár, Galántai utca 59. 20/9-224-934

12.2. Az előfizető és az ügyfélszolgálat kapcsolata

Az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az **előfizetőnek** a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en, vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja, 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**. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a **szolgáltató** az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A **szolgáltató** a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

12.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

12.3.1. Eljárás a szolgáltató által felszámított díj összegének vitája esetén

Ha az **előfizető** a **szolgáltató** által felszámított díj összegét vitatja, a **szolgáltatónak** kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A **szolgáltató** a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított, legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a **szolgáltató** a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az **előfizető** szerződést a 10.2.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.

12.3.2. A panasz kivizsgálásának időtartama

Ha az **előfizető** a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a **szolgáltatóhoz**, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

12.3.3. A díjkülönbözet jóváírása

Ha a **szolgáltató** az **előfizetői** bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az **előfizető** számláján egy összegben jóváírja vagy azt az **előfizető** választása szerint az **előfizető** által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az **előfizető** részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az **előfizetőnek** nincs a **szolgáltatóval** szemben fennálló lejárt tartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a **szolgáltató** nem térít vissza.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

12.3.4. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén – Hírközlési Területi Hivatal

Az **előfizető** a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal vizsgálatát kérni, vagy a 13.2. pont szerint eljárni.

12.3.5. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén - Fogyasztóvédelem

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

12.3.6. A szolgáltató kötelezettségei forgalmazási és számlázási adatokkal kapcsolatban

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

12.4. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

12.5. Az ügyfélszolgálatra beérkező hívások kezelése

A **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A **szolgáltató** - amennyiben a **szolgáltató** a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A **szolgáltató** a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

13.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak.

13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az **előfizető** a hibás teljesítéssel kapcsolatos **szolgáltatói** állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a **szolgáltató** által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az **előfizető** a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez is fordulhat. Az **előfizető** követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. Az **előfizető** a **szolgáltatóval** szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az **előfizető** jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a **szolgáltató** székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

14. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei:

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen **ÁSZF** mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az **előfizető** számítógépében a hardware-ek okozta károkért a **szolgáltató** nem vállal felelősséget.

15. Adatkezelés, adatbiztonság:

A **szolgáltató** adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen **ÁSZF 4. számú mellékletét** képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje:

A díjazás és számlázás alapelveit jelen **ÁSZF 3. számú melléklete** tartalmazza.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Cégjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

18.1. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége – értesítési eljárások

A **szolgáltató, előfizető** értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a.) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b.) elektronikus levélben; vagy
- c.) egyéb távközlési úton, (hangfelvétellel); vagy
- d.) az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a **szolgáltató** köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen **ÁSZF** szerint nem kifejezett kötelezettség - a **szolgáltató** elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a **szolgáltató** kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az **előfizető** címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a **szolgáltatóhoz**.

18.2. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége – értesítés tartalma

A **szolgáltató** az *Általános Szerződési Feltételek* módosításáról az **előfizetőt** a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

A 18.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az *Általános Szerződési Feltételek* módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett *Általános Szerződési Feltételek* elérhetőségét;
- e) ha a **szolgáltató** az **előfizető** által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá.

A tudomásulvétel formái az alábbiak:

Amennyiben az **előfizető** a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a **szolgáltatónál** nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekinthető. Ebben az esetben a felek kérhetik az előfizetői szerződés bírósági úton történő módosítását.

18.3. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettsége - ügyfélszolgálat

A **szolgáltató** köteles az *Általános Szerződési Feltételeket* és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az *Általános Szerződési Feltételek* a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve a **szolgáltató** Internetes weboldaláról elérhető.

18.4. A szolgáltató előfizető értesítési és tájékoztatási kötelezettségének kivételei.

A **szolgáltató** nem köteles a 18.2 pontban foglaltakat az *Általános Szerződési Feltételek* azon módosításaira alkalmazni, amikor az *Általános Szerződési Feltételek* módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó *általános szerződéses feltételeket* nem érinti.

SzivarványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: http://www.szivarvanynet.hu

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek

19. A felügyeleti szervek elérhetősége:

- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélfogadó Iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. **+36 (1) 468-0673**
- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. **+36 (1) 472-8851**
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Központi Felügyelőség: 1088 Budapest, József krt. 6. **+36 (1) 459-4800**
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, regionális felügyelőségek: lásd: www.nfn.hu
- illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bíróság.

SzivárványNet Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Berényi út 101. 1.em. 35. (VOK – Videoton Oktatási Központ)

Céggjegyzékszám: 07-09-004395 Adószám: 11450241-2-07

Telefon: +36(22)310-848, +36(22)506-555 Fax: +36(22)506-554

E-mail : info@szivarvanynet.hu Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – ASZF.doc – Általános Szerződési Feltételek