



## Általános Szerződési Feltételek (kivonat)

(A jelen **ÁSZF** kivonat csupán tájékoztató jellegű. 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).

### 1. A szolgáltató neve, címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje:

#### 1.1 A szolgáltató megnevezése, adatai

A szolgáltató neve:	<b>SzivárványNet Informatikai, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.</b>
Cégjegyzékszám:	<b>07-09-004395</b>
Adószám:	<b>11450241-2-07</b>
Székhely:	<b>8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.</b>

A továbbiakban: **szolgáltató** vagy **SzivárványNet Kft.** A **szolgáltató** mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a [www.szivarvanynet.hu](http://www.szivarvanynet.hu) weboldalon található. Emellett a **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

#### 1.2 SzivárványNet Kft. - Ügyfélszolgálati Iroda:

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

### 1. A számlázás módja.

A **szolgáltató** jogosult a szolgáltatási díjakról az **Előfizetői Szerződésben** meghatározott szempontok szerint számlát kiállítani és az **előfizető** részére azt postára adni. Amennyiben az **előfizető** Éves (Féléves, Negyedéves) Díj előrefizetésére köteles és **szolgáltató** arról a számlát kiállította és **előfizető** a **szolgáltatónak** azt megfizette, akkor a **határozatlan** idejű **Előfizetői Szerződés** **előfizető** általi rendes felmondása esetén a **szolgáltató** a hátralévő időszakra járó díjat az **előfizetőnek** 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 **szolgáltatónál** 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 időszakokra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyú 15. napjáig nem kapja kézhez a számlát, köteles azt a **szolgáltatónak** haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén **szolgáltató** úgy tekinti, hogy **előfizető** a számlát kézhez kapta. A **szolgáltató** az **előfizető** bejelentése alapján számlamásolatot küld az **előfizetőnek**. 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 **előfizetőnek** 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 30 napot meghaladó késedelembe esik, **szolgáltató** jogosult a követelés behajtása céljából 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 **előfizetővel** szemben a **szolgáltató** nevében teljes körűen eljárni.

### 2. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje.

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 hibabejelentés során **előfizető** az alábbi információkat köteles **szolgáltatóval** közölni:

- **előfizető** értesítési címe és telefonszáma;
- **előfizető** **Egyedi Előfizetői Szerződés** szerinti ügyfél/partnerazonosító;
- a hiba észlelése során milyen érzékelhető jelenségeket tapasztalt.

A hiba nyilvántartásba vételét követően **szolgáltató** haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását és annak eredményéről **előfizetőnek** az alábbi tájékoztatást adhatja:

- 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 az **ÁSZF**-ben meghatározott díjszökkentést nyújt;
- a hibát elhárította;

A **szolgáltató** a hibabejárató eljárás során valóságnak 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 hibabejárató 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 hibabejáratásra 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.

#### 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](mailto:info@szivarvanynet.hu) Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

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.

### **3. A szerződés felmondásának szabályai**

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. Ha az **előfizető** írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és az **Előfizetői 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. 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 a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket az **Előfizetői Szerződés** megszűnésekor nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

### **4. A szolgáltatások szünetelésének, illetve korlátozásának feltételei**

Az **előfizetőnek** a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az **Előfizetői Szerződés** megszűnésének időpontjáig tart. Az **előfizető** ilyen irányú kérelmének végrehajtását a **szolgáltató** a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az **Előfizetői Szerződés** megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az **előfizetői** jogviszony folytonosságát nem érinti.

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

- Amennyiben az **előfizető** a **szolgáltató** részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a **szolgáltató** által az **előfizető** részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki. Amennyiben az **előfizető** a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a **szolgáltató** köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- Amennyiben az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését.
- 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.
- 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 bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közvetítő **szolgáltató** vonatkozásában állnak fenn.
- 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.

### **5. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai.**

A **szolgáltató** az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az **előfizető** azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A **szolgáltató** a díjak számlázása céljából kezelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A **szolgáltató** ezen felül a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetlenül szükséges. A **szolgáltató** csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti szolgáltatások nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetlenül szükséges. A **szolgáltató** a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a **szolgáltató**nál valamely jelen pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. Az **ÁSZF**-ben meghatározottakon túl kizárólag a törvényben meghatározott adatokat, az ott meghatározott célból és terjedelemben kezeli az **előfizetőre**, valamint a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan. Ennek keretében a törvényben meghatározott célokra, az ott meghatározott terjedelemben adatot kezel, illetve adatot ad át egyes személyek, szervezetek részére (segélyhívó szolgálatok, nyomozó hatóságok és nemzetbiztonsági szolgálatok). Így sor kerül egyes forgalmi adatok és kapcsolódó azonosítók megőrzésére és átadására, törvényben meghatározott célból, terjedelemben és eljárásrendben. A személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a **szolgáltató**nak biztosítania kell, hogy a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a **szolgáltató** mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

### **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 telefaxon 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 Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélfogadó Iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. **+36 (1) 468-0673**
- Nemzeti Média Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: [www.nmhh.hu](http://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.nfh.hu](http://www.nfh.hu)
- illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bíróság.

---

#### **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](mailto:info@szivarvanynet.hu) Internet cím: <http://www.szivarvanynet.hu>

Készítés dátuma 2001.12.06 - Utolsó módosítás dátuma: 2011.07.01 – **ÁSZF\_kivonat.doc – Általános Szerződési Feltételek (Kivonat) 2/2**