

A
StarKing Óbuda Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Tartalomjegyzék

1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS SZÉKHELYE	6
2 A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATA, INTERNETES HONLAPJA	6
3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	6
3.1 A SZOLGÁLTATÓ A JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ALAPJÁN VÁLLALJA AZ ALÁBBI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁT:	6
4 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	6
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE	6-7
4.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	7
5 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉK)	7
6 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	7
6.1 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	7
6.2 A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	7
7 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA; AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE; A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK	8
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	8
7.2 AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	8
7.3 A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK	8
8 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	8
8.1 AZ EGYEDI ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI	8-9
8.2 A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ÉS AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA	9
8.3 A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI DÍJAI	10
9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	10
9.1 A SZÜNETELÉS ESETEI	10
9.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA	10
9.3 A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, A DÍJFIZETÉS MÉRTÉKE	10
9.1.4 VIS MAJOR	11
10 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	11
10.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	11
11 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	11
11.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	11
11.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	12
11.3 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	12-13
11.4 FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉRE	13
11.5 LESZERELÉS	13
12 SZOLGÁLTATÁSI HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	13
12.1 HIBABEJELENTÉS (TECHNIKAI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT)	13
12.2 A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK	13
12.3 A HIBABEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	13
13 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE	14
13.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE	14
13.2 AZ ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	14
13.3 AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK, DÍJREKLAMÁCIÓK INTÉZÉSE	14-15
13.4 HÍRKÖZLÉSI FOGYASZTÓI JOGOK KÉPVISELŐJE	15

13.5 KÖTBÉR ÉS DÍJCSÖKKENÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE 15

13.6 KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE 15

14 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN 15

14.1 KÖTBÉR 15

14.2 KÁRTÉRÍTÉS 15

14.3 TARTÓS HIBA ESETÉN ALKALMAZANDÓ DÍJCSÖKKENÉS 16

14.4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA 16

14.5 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL OKOZOTT HIBA 16

15 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI 16

15.1 AZ ELŐFIZETŐ VÉGBERENDEZÉSE 16

15.2 AZ ELŐFIZETŐ SZAVATOSSÁGA 16

15.3 AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE 16

16 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 16

16.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK KÖRE 16

16.2 AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA 17

16.3 AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI 17-18

16.4 AZ ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍME 18

16.5 A KÖTELEZŐ ADATKEZELÉST ELRENDELŐ TÖRVÉNY ÉS AZ ADAT KEZELÉSÉNEK CÉLJA 18

17 A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE 18

17.1 AZ ELŐFIZETŐI FELELŐSSÉGE 18-19

17.2 SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS FELELŐSSÉGE A SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN KAPOTT INFORMÁCIÓK TARTALMÁÉRT 19-20

17.3 ÉRTESÍTÉS A JOGSÉRTŐ -INFORMÁCIÓS TÁRSADALOMMAL ÖSSZEFÜGGŐ SZOLGÁLTATÁSRÓL 21-22

17.4 ADATVÉDELMI BIZTOS; ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ 22

18 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA 22

18.1 EGYSZERI DÍJAK 22

18.2 RENDSZERES DÍJAK 22

18.3 DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK 22

18.4 KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK 22-23

18.5 A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA 23

18.6 VAGYONI BIZTOSÍTÉK 23

19 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI 23

20 TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG A TELEFONSZÁM-HORDOZÁS ÉS MÁS TELEFONSZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSÁNAK ESETÉN 23

21 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLY 23

22 A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA 24

23 ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE 24

24 A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA 24

24.1 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TÁVBESZÉLŐ VONALON KERESZTÜL, BETÁRCSÁZÁSSAL (DIAL-UP SZOLGÁLTATÁS) 24

24.2 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TÁVBESZÉLŐ VONALON KERESZTÜL, ADSL (ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE) SZOLGÁLTATÁSSAL 24

24.3 RDSL (MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS) 24

24.4 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS BÉRELT VONALON KERESZTÜL 25

24.5 E-MAIL SZOLGÁLTATÁS 25

24.6 DOMAIN NÉV SZOLGÁLTATÁS 25

24.7 CO-LOCATION SZOLGÁLTATÁS (SZERVER HOSZTING) 26

24.8 WEB HOSTING SZOLGÁLTATÁS 26

25 AZ INTERNET HASZNÁLAT ALAPELVEI 26

- 25.1 SZOFTVER NEM RENDELTETÉSSZERŰ FELHASZNÁLÁSA 26
- 25.2 AZ ELŐFIZETŐ INGYENES SZEMÉLYES WEB-OLDALA 26
- 25.3 WEB HOSTING ELŐFIZETÉS 26
- 25.4 ILLEGÁLIS FELHASZNÁLÁS 27
- 25.5 FENYEGETÉSEK 27
- 25.6 ZAKLATÁS 27
- 25.7 KISKORÚAKNAK OKOZOTT SÉRELEM 27
- 25.8 HAMISÍTÁS ÉS MÁS SZEMÉLY SZÍNLELÉSE (MEGSZEMÉLYESÍTÉSE) 27
- 25.9 E-MAIL 27
- 25.10 USENET SPAM ALKALMAZÁSA 27
- 25.11 JOGOSULATLAN HOZZÁFÉRÉS 27
- 25.12 SZERZŐI JOG, SZABADALOM, VÉDJEGY, ÜZLETI TITOK, VAGY SZELLEMI TULAJDONJOGÁNAK MEGSÉRTÉSE 27
- 25.13 SZEMÉLYES ADAT GYŰJTÉSE 28
- 25.14 HÁLÓZATI ZAVAR OKOZÁSA VAGY ELLENSÉGES TEVÉKENYSÉG FOLYTATÁSA 28
- 25.15 MEGTÉVESZTÉS 28
- 25.16 CSALÁRD TEVÉKENYSÉG 28
- 25.17 VÍRUSOK ÉS ELLENSÉGES SZOFTVEREK TERJESZTÉSE 28
- 25.18 A SZOLGÁLTATÁS VISZONTÉRTÉKESÍTÉSE 28
- 25.19 HÁLÓZATI ÉS SZEMÉLYI BIZTONSÁG MEGSÉRTÉSE 28
- 25.20 HÁLÓZATI TELJESÍTMÉNY TÚLZOTT LEKÖTÉSE 28
- 25.21 INTERNET RELAY CHAT 29
- 25.22 AZ INTERNET HASZNÁLAT ALAPELVEI MEGSÉRTÉSÉNEK JELENTÉSE 29

26 A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA 29

- 26.1 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TÁVBESZÉLŐ VONALON KERESZTÜL, BETÁRCSÁZÁSSAL (DIAL-UP SZOLGÁLTATÁS) 29
- 26.2 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TÁVBESZÉLŐ VONALON KERESZTÜL, ADSL (ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE) SZOLGÁLTATÁSSAL MAGÁNSZEMÉLYEK RÉSZÉRE 30
- 26.3 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TÁVBESZÉLŐ VONALON KERESZTÜL, ADSL (ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE) SZOLGÁLTATÁSSAL CÉGEK RÉSZÉRE 30
- 26.4 RDSL (MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS) 31
- 26.5 INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS BÉRELT VONALON KERESZTÜL 31
- 26.6 E-MAIL SZOLGÁLTATÁS 31
- 26.7 DOMAIN NÉV SZOLGÁLTATÁS 32
- 26.8 CO-LOCATION SZOLGÁLTATÁS (SZERVER HOSZTING) 32
- 26.9 WEB HOSTING SZOLGÁLTATÁS 32
- 26.10 MAIL RELAY SZOLGÁLTATÁS 32
- 26.11 CSOPORTOS E-MAIL SZOLGÁLTATÁS 32
- 26.12 HÁLÓZAT KONFIGURÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK (PL. TŰZFAL, VPN SZOLGÁLTATÁS BEÜZEMELÉSE); 32
- 26.13 VÍRUS ÉS SPAM SZŰRÉS 32
- 26.14 FIX IP CÍM, VAGY IP CÍM TARTOMÁNY 33
- 26.15 SMS ÉRTESÍTÉS 33
- 26.16 ÁTÍRÁS, NÉVÁTÍRÁS 33

27 KIVONAT AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBŐL 33

- 27.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, TELEFONSZÁMA, INTERNETES HONLAPIÁNAK CÍME, AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT ELÉRHETŐSÉGE ÉS NYITVATARTÁSI RENDJE 33
- 27.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA, FELÜGYELETI SZERVEK, ILLETVE ELÉRHETŐSÉGEIK MEGJELÖLÉSE 33
- 27.3 AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE 33

27.4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSA, ÍGY KÜLÖNÖSEN A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAINAK, KEDVEZMÉNYEKNEK, SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEINEK LEÍRÁSA ÉS ELÉRHETŐSÉGE AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN 33

27.5 A SZÁMLÁZÁS MÓDJA 34

27.6 A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A HIBABEJELENTÉSEK, SZÁMLAPANASZOK ELINTÉZÉSI RENDJE, A KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSA 34

27.7 A SZERZŐDÉSSZEGÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, ÍGY KÜLÖNÖSEN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, SZÜNETELTETÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK MEGSZEGÉSE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK, A DÍVSSZATÉRÍTÉS RENDJE, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE 34

27.8 A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI, A SZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ JOGAI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉRE, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁRA, ILLETVE A FELMONDÁS JOGÁRA, AZ ÁTHELYEZÉS, ILLETVE ÁTÍRÁS SZABÁLYAI 35

27.9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ILLETVE SZÜNETELÉSÉNEK FELTÉTELEI 36

27.10 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI 36

1 A szolgáltató neve és székhelye

A szolgáltató neve: StarKing Óbuda Kft. A szolgáltató székhelye: 1036 Budapest, Bécsi út 77-79.

2 A szolgáltató ügyfélszolgálata, internetes honlapja

Az ügyfélszolgálat címe: 1036 Budapest, Bécsi út 77-79. Nyitvatartási idő: munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig
Telefonszámok: +36 1 439-3333 | +36 20 923-3455 | +36 30 597-8132 | +36 70 257-5169, Telefax: +36 1 439-3334
E-mail: info@starkingnet.hu Honlap: www.starkingnet.hu

3 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1 A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

3.1.1 SZJ 64.20.18.0 -Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

Kapcsolt vonali szolgáltatás (PSTN-ISDN);
Előre fizetett kapcsolt vonali szolgáltatás;
ADSL szolgáltatás,
RDSL szolgáltatás
Bérelt vonali Internet szolgáltatás
E-mail szolgáltatás;
Domain név szolgáltatás;
Co-location szolgáltatás (szerver hosting);
Web hosting szolgáltatás.

3.1.2 Értéknövelt szolgáltatások

A szolgáltató Internet szolgáltatások keretében az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását vállalja:

Mail-relay szolgáltatás;
Csoportos e-mail szolgáltatás;
Hálózat konfigurációs szolgáltatások (pl. tűzfal, VPN szolgáltatás beüzemelése);
Vírus és SPAM szűrés
Rendszerintegrációs tevékenység;
Szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;
Fix IP cím,
IP cím tartomány szolgáltatás
SMS értesítés

A 3.1.1 pontban definiált szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása.
A szolgáltatások részletes leírását és díjszabását a 26. pont tartalmazza.

4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

4.1 Az előfizetői szerződés megkötése

4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a Megrendelőlap kitöltésével lehet megtenni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az ajánlatot a szolgáltatónak címezve visszaküldeni (telexon, postai úton, személyesen, vagy a szolgáltató www.starkingnet.hu honlapján keresztül). Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 7.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
az előfizetői szerződés időtartama;
természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;
az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása; illetve

ADSL előfizetés esetén meghatalmazás a telefonállomás előfizetőjétől, amennyiben nem azonos a megrendelővel.

4.1.2 A Megrendelőlap elbírálása

Az előfizető által eljuttatott Megrendelőlapot a szolgáltató elbírálja, és amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy a szolgáltató az ajánlatot -mint joghatás kiváltására alkalmatlant -elutasítja. Ebben az esetben a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt ajánlata megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlattétel időpontjának. Az ajánlattétel kézhezvételét követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti az ajánlattevőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni. A megrendelő az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a megrendelő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban köteles bejelenteni a szolgáltatónak.

4.1.3 Az ajánlat visszautasítása

A megrendelő szerződéskötési ajánlatát a szolgáltató jogosult visszautasítani.

4.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

A Kapcsolt vonali szolgáltatások 1-es körzetben, az egyéb szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének -amennyiben ez szükséges nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőt. Az ADSL-en és az RDSL-en keresztül nyújtott szolgáltatások aktuális földrajzi korlátai a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájától tudható meg. A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

5 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)

A létrejött előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa aláírt Megrendelőlap előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatáshozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti. A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

6 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei

6.1.1 A hálózat rendelkezésre állása

A hálózat éves rendelkezésre állása legrosszabb esetében 95%. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

6.1.2 A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az össz-felhasználói sávszélesség igénnyel. A szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő sávszélessége legyen a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

6.1.3 A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. A szolgáltató hálózatnak ily módon számított fogadó kapacitásának a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.2.1 Minőségfelügyeleti rendszer üzemeltetése

A szolgáltató a minőségbiztosítási rendszer üzemeltetésére cégszabványt vezetett be. A szolgáltató a szolgáltatási folyamatait ezen rendszer előírásai alapján végzi. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt, a 6.1.2 és 6.1.3 pontokban részletezett mérőszámokat veszi alapul.

A szolgáltató hálózatának rendelkezésre állását a 6.1.1 pont tartalmazza.

Az ideális állapottól való, esetlegesen előforduló eltéréseket a szolgáltató a dokumentáltan kezeli. A hibaelhárítás során a szolgáltató két eljárást alkalmaz: az előfizető szerződésben rögzített igénye esetén gyorsított, illetve egyéb esetekben normál idejű hibaelhárítás.

7 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak

7.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

7.1.5 Egyéni előfizető esetén

személyi igazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);

lakcímkártya;

amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

7.1.6 Intézményi/üzleti előfizető esetén

cégkivonat harminc napnál nem régebbi hiteles másolata;

az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

A fenti adatok szolgáltató általi kezelése, illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik.

7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy az egyedi előfizetői szerződést, illetve amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében egyedi előfizetői szerződést nem alkalmaz, úgy megrendelőlapot a megrendelő a szolgáltató számára, hiánytalanul kitöltve, aláírva telefaxon, postai úton vagy elektronikus aláírással hitelesített emailen visszajuttatja, és azt a szolgáltató azt aláírja, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán a felek -amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében egyedi előfizetői szerződést nem alkalmaz megrendelőlap nyomtatvány alapján, vagy előfizetői szerződés nyomtatvány alapján az előfizetői szerződést személyesen megkötik, vagy amennyiben a szolgáltató tájékoztatása szerint a szolgáltatás igénybevételehez írásbeli előfizetői szerződés nem szükséges és az előfizető az előfizetői szolgáltatást igénybe veszi (ráutaló magatartás).

Abban az esetben, ha a megrendelő az egyedi előfizetői szerződést nem küldi meg a szolgáltató részére a szolgáltatás nyújtás kezdő időpontjától számított nyolc (8) naptári napon belül, úgy a szolgáltató haladéktalanul megszünteti a szolgáltatás nyújtását és az előfizetői jogviszony kizárólag a szolgáltatás nyújtásának tartamára jön létre. Ebben az esetben az előfizető köteles az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a szolgáltató számlája ellenében megfizetni. Határozott időtartamra megrendelt szolgáltatás esetén a szolgáltató jogosult a teljes határozott időtartamra vonatkozó összes telepítési, kiépítési és szolgáltatási díj kiszámlázására a megrendelő felé.

7.3 A legrövidebb szerződéses időszak

Az előfizetői szerződés az előfizetői szerződésben meghatározott (határozott) időtartamra vagy határozatlan időtartamra jön létre. A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időszaka egy (1) hónap. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

8 Az előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont (SzHP) áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért SzHP a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc

(30) napon belül az SzHP-t áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított tizenöt (15) napon belül. A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel. A határozott időtartamra szóló, valamint az akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az SzHP áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

8.1.2 Számlázási cím módosítása

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő öt (5) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege a szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezése sőtől számított tíz (10) napnál. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada, azonban nem haladhatja meg az átírás díját. A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az előfizető tájékoztatása

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

Az egyedi előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy -amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételei feltételei bármely okból

megváltoznak, szolgáltató a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal erről az előfizetőket -az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt -közvetlen emailben értesíti, valamint a változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az Interneten honlapján közzéteszi.

Az értesítés tartalmazza:

az utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;

a módosítások rövid leírását;

a módosítások hatályba lépésének időpontját;

a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;

amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;

az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

Amennyiben a szolgáltató által kezdeményezett módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt

(15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybeveszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény

összegét. A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira, 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével -nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei díjai

Az áthelyezés díja és az átírás (névátírás) díja a 26. pontban került meghatározásra.

9 Az előfizetői szolgáltatás szünetelése

9.1 A szünetelés esetei

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

az előfizető a szünetelést legalább hét (7) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt -amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre -amely naptári hónaponként az két (2) napot nem haladhatja meg;

előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendkívüli karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani 23:00 és 06:00 óra közötti karbantartási időszakban.

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 díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a kilencvenhat (96) órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az előfizetési díj szüneteltetési időre eső arányos részét. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;

beruházási fejlesztési tevékenység;

szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;

szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

előfizetői végpont karbantartása, végponti eszköz karbantartása, végponti eszköz cseréje;

szoftver frissítés, szoftver csere, adatbázis karbantartása, átterhelés, bővítés, csere, adatmentés;

karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

9.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Polgári Törvénykönyv 312. §) kell alkalmazni.

9.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában; amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

9.1.4 Vis major

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis majorra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

9.2 Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama

Az előfizető által egy alkalommal kérhető leghosszabb szünetelés időtartama három (3) hónap, de a szünetelések teljes időtartama naptári évenként legfeljebb hat (6) hónap.

9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy – amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja -a vállalt forgalom alapján megállapított díj 50%-át fizetni.

A 9.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

10 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető szolgáltatás hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; azelőfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja; azelőfizetőnek -a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a díjtartozás megfizetésének céljából a 18.6 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért díjat számolhat fel.

11 Az előfizetői szerződés megszűnése

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

11.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti;

a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;

azelőfizető jogutód nélküli megszűnése;

azelőfizető halála;

a határozott időtartam lejárta;

a szerződés szolgáltató részéről történő felmondása esetén.

11.1.2 A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a fentiekben felsoroltakon túl az Általános Szerződési Feltételekben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben szűnik meg.

11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a 7.3 pontban meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondható.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása, illetve megszűnése esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A határozott időtartamra, valamint akció keretében kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi előfizetői szerződésben kiegészítésre kerülhetnek.

11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje -a 11.3.1 és a 11.3.2 pontokban meghatározottak kivételével -hatvan (60) nap.

11.3.1 Az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel történő felmondása

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha

az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg, azelőfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is -a szolgáltató hozzájárulás nélkül is harmadik személy részére továbbértékesíti,

azelőfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 25. pontjában mellékletében meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározott magatartások valamelyikét tanúsítja.

11.3.2 Az előfizetői szerződést harminc (30) napos határidővel történő felmondása

A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtarozás 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 díjtarozás összegszerűségét 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.

11.3.3 Felmondás az előfizető szerződésszegése esetén

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

11.3.4 A felmondás módja

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az előfizető részére, amennyiben rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

A felmondás tartalmazza:

felmondás indokát;

felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;

ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fenti 11.3.3 pontban foglaltakról.

11.3.5 A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy -az Eht. 137. § feltételei szerint -korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.3.6 Az előfizetői szerződést harminc (30) napos határidővel történő felmondása

Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) napos határidővel felmondani.

11.3.7 Az előfizetői szerződés felmondása vis major esetén

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor. Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni. Akció keretében kötött előfizetői szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

11.5 Leszerelés

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a harmincadik (30.) naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

12 Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

12.1 Hibabejelentés (Technikai Ügyfélszolgálat)

Hibabejelentés, műszaki probléma -az Általános Szerződési Feltételek 3. pontja szerinti -szolgáltatások esetében az alábbi helyen jelenthető be:

StarKing Óbuda Kft. -Műszaki ügyfélszolgálat:

Elérhető: munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig Telefon: +36 1 439-3333 Fax: +36 1 4393-334 E-mail: info@starkingnet.hu

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárható módon megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a hibaforrást a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt hetvenkét (72) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

A szolgáltató ügyfélszolgálat a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okát, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított egy (1) évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

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 a 14.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

13 Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése

13.1 Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Elérhető: munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig Telefon: +36 1 439-3333 Fax: +36 1 4393-334 E-mail: info@starkingnet.hu

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton -ajánlott tértivevényvel ellátott levélben -, vagy elektronikus levélben (e-mail) juttathatja el a info@starkingnet.hu címre. Az előfizető reklamációját szóban és írásban egyaránt megteheti a szolgáltató ügyfélszolgálatán a 13.1 pontban ismertetett címen és időben .

13.2 Az elektronikus ügyfélszolgálat

A szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatot is üzemeltet, amely az info@starkingnet.hu e-mail címen érhető el.

13.3 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

13.3.1 A díjreklamáció nyilvántartásba vétele

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a

bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

13.3.2 Díjreklamáció a díjfizetési határidő lejárta előtt

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

13.3.3 A díjreklamáció elfogadása, jóváírás

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

13.3.4 A díjreklamáció elutasítása

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül elektronikus levélben megküldeni.

13.3.5 A szolgáltatási díjösszegettségének reklamálása

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszegettségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

13.3.6 Piacfelügyeleti eljárás kezdeményezése

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **fogyasztóvédelmi felügyelőség**hez (honlapja: www.fvf.hu ; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Buda-

pest, Pf. 234.; telefon: 06-1-4594917), a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: www.gvh.hu ; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a **Nemzeti Hírközlési Hatósághoz** (honlapja: www.nhh.hu ; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: 06-1-457-7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

13.4 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a Nemzeti Hírközlési Hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján:

tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról, felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére, kezdeményezheti a Nemzeti Hírközlési Hatóság hivatalból történő eljárását, más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti.

A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerei és az előfizetők nagy számát érintő vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a Nemzeti Hírközlési Hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője Hivatalának elérhetősége a következő:

Telefon: 06-1 457-7141 Fax: 06-1-457-7105 E-mail: hfjkh@nhh.hu

13.5 Kötér és díjsökkenési igények intézése

Hibás teljesítés esetén, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért és a díjsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

13.6 Kártérítési igények intézése

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában vagy az ügyfélszolgálaton személyesen jelentheti be. A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének. Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

14 Azelőfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

14.1 Kötér

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban, a szolgáltatónak felróható okból, nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj. 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.

14.2 Kártérítés

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjsökkenés

Ha a tartós hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatónak felróhatóan, a szolgáltató által vállalt célmínőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató minden nap után -az Általános Szerződési

Feltételekben meghatározottak szerint -kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke a fenti 14.1 pontban meghatározott kötbér összeg ötven százaléka (50 %). A díjsökkenés maximuma a díjsökkenés alkalmazásának dátumát megelőző három (3) havi szolgáltatási díj összege.

14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.4.1 Hibás teljesítés

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál (Általános Szerződési Feltételek 22. pont) piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

14.4.2 Kártérítés

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

14.5 Az előfizető által okozott hiba

A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

az előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;

aműszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;

az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;

a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;

a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;

a tápellátás hibája; vagy

vis major.

15 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

15.1 Az előfizető végberendezése

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését; és rendelkezik megfelelésig-tanúsítással.

Jelen -15. pont -megszegése esetén szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

15.2 Az előfizető szavatossága

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

15.3 Az előfizető felelőssége

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakaszz vagy hálózat és hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

16 Adatkezelés, adatbiztonság

16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, személyi igazolvány száma (az előfizető hozzájárulása esetén);

természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
az előfizető címe és az állomás típusa;
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
egyéb szolgáltatás típusa, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
szolgáltatás dátuma, időtartama;
a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának esetei;
az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából -az előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével -kezelheti a 16.1. pontban meghatározott adatokat.

16.2 Az adatok tárolásának időtartama

16.2.1 Az adatok kezelése

A 16.1. (a)-(c) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 16.1.(d)-(k) pontok szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

16.2.2 Adatkezelés a 16.1.(g) pont szerinti adatok esetében

A szolgáltató a 16.1.(g) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerben keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő egy (1) év után, harminc (30) napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

16.3 Az adatok továbbításának feltételei

16.3.1 Jogszabályon illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybevételéhez, valamint az illetékes hírközlési hatóság feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles -jogszabályban meghatározott módon és esetekben -a hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató -az érintett előfizető beleegyezése nélkül -a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele, vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében tett intézkedéseket:

A szolgáltató az E-mail, valamint a web-hosting szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (back-up). A biztonsági mentéseket a szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.

A szolgáltató rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (ilyen különösen, de nem kizárólag a nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levél (spam) vagy a vírusok szűrése).

A szolgáltató által alkalmazott szűrési eljárás sem nyújthat teljeskörű, hibátlan védelmet, ezért előfordulhat, hogy a felhasználó vírusos levelet kap, vagy egy nem vírusos levelet a rendszer vírusosnak érzékel. A szolgáltató nem felel a vírusos levelek megjelenéséből, vagy a szűrési eljárás által vírusosnak vagy spamnek észlelt levelek elvesztéséből keletkező károkért.

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tar-

talmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

16.3.2 Adatátadás hivatalos vagy más szervek részére

A 16.1. pontban hivatkozott adatok átadhatók:

azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyféltájékoztatót végzik;

a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

16.3.3 Adatátadás más hírközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben, valamint a 16.1 pontban szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg -azzal az adattartalommal -közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy

számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy

az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 16.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány adatkezelője és adatfeldolgozója, és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

16.4 Az adatok kezelésének jogcíme

16.4.1 Kötelező adatkezelés

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 16.1.1 pont szerinti adatokat kezeli az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés

A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét, e-mail címét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény és az adat kezelésének célja

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;

16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;

226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

Az adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

17 A szolgáltató és az előfizető felelőssége

17.1 Az előfizetői felelőssége

17.1.1 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizető jelszavak használata.

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg minden igénybe vett szolgáltatáshoz egyedi ékezetes karaktereket nem tartalmazó jelszót kap, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges.

A jelszó módosítását kizárólag faxon, vagy személyesen, az ügyfél (vagy meghatalmazottja) személyének azonosítása után bármikor kérheti az előfizető.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszót a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles a jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben a jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szolgáltató javasolja, hogy az előfizető jelszóválasztáskor vegye figyelembe az alábbiakat:

A jelszó tartalmazzon kis-, és nagybetűket

Tartalmazzon számokat és speciális karaktereket (ilyen karakterek: 09;@#%&*()+-)

Legalább 8 karakter hosszúságú legyen

Ne tartalmazzon semmilyen nyelven értelmes szót

Ne használjon családi neveket, beceneveket stb.

Ne legyen összefüggés a felhasználói azonosító és a jelszó között! (pl. A jelszó ne legyen az azonosító visszafelé leírva: azonosító: alma jelszó: amla)

17.1.2 Az előfizetőnek a szolgáltatás használatával kapcsolatos jogai, felelőssége

Az előfizető a szolgáltatást köteles rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az 5. számú mellékletben csatolt, Internet Használati Alapelvek bármelyikének megsértése, mely a 10. illetve a 11.3.1 d) pontban foglalt jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja magával.

17.1.3 Az előfizető felelőssége a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatban

Az előfizető felel minden, az előfizetése felhasználásával, harmadik fél által végzett tevékenységért, amely ellentétes a jogszabályokkal és/vagy az Internet Használati

Alapelvekben meghatározott irányelvekkel. Ez különösen vonatkozik az ADSL szolgáltatást igénybe vevőkre és más dedikált felhasználókra, akik a szolgáltatói hozzáférésen keresztül kapcsolt szervereket üzemeltetnek.

17.1.4 Az előfizető felelőssége az előfizetéssel kapcsolatos tevékenységért

Az Internet Használati Alapelvek összes rendelkezése az előfizető e-mail postafiók használatára is vonatkozik. Amennyiben az Internet Használati Alapelvek megszegésében másodlagos postafiók használója is részes, az előfizető előfizetése, ideértve az összes másodlagos postafiókot, megszüntethető. Az előfizetői jogviszony megszüntetése az előfizetői szolgáltatáson keresztül történő összes e-mail és Internet hozzáférés elvesztését eredményezi.

17.1.5 Biztonság

A szolgáltatás helytelen használatáért az előfizetőt terheli a felelősség, még abban az esetben is, ha a nem megfelelő tevékenységet az előfizető családtagja, barátja, vendége, vagy alkalmazottja követte is el. Az előfizető köteles megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmazni annak érdekében, hogy megelőzze vagy minimalizálja a szolgáltatás jogosulatlan alkalmazását, lépéseket téve annak biztosítására, hogy jogosulatlan személy ne férhessen hozzá a szolgáltatás használatához. Az előfizető nem használhatja fel saját előfizetését más előfizetés biztonságának megsértésére, illetve más hálózathoz vagy szerverhez történő jogosulatlan hozzáférésre vagy annak megkísérlésére.

17.1.6 Jelszó titok és védelem

Az előfizető jelszava hozzáférést biztosít az előfizető adataihoz és szolgáltatásához. Az előfizető felelőssége a jelszó titokban tartása. Az előfizetés illetve a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy mások ne használhassák a szolgáltatást, mivel az ilyen használatért az előfizetőt terheli a felelősség.

17.2 Szolgáltató jogai és felelőssége a szolgáltatás keretében kapott információk tartalmáért

17.2.1 Általános felelősségi szabályok

A szolgáltató nem köteles előzetesen és rendszeresen ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információ tartalmát, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, melyek jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

A szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel az Internet szolgáltatás során továbbított, tárolt vagy hozzáférhetővé tett, jogszabályba ütköző tartalmú információval okozott jogsérelemért, illetve kárért.

Nem felel a szolgáltató a fenti jogsérelemért, illetve kárért, amennyiben eleget tesz a 17.2.2. pontban meghatározott feltételeknek, és a 17.3.1 pont szerinti jogsértés esetében a szolgáltató lefolytatja a 17.3.2-17.3.5 pontok szerinti eljárást, valamint úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

17.2.2 A felelősség alóli mentesülés esetei

17.2.2.1 A továbbított információ tartalmával okozott károk

A szolgáltató nem felel a továbbított információ tartalmával okozott kárért, ha:

nem a szolgáltató kezdeményezi az információ továbbítását;
nem a szolgáltató választja meg a továbbítás címzettjét; és
nem a szolgáltató választja ki, illetőleg nem változtatja meg azt az információt, amely továbbításra kerül, kivéve amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az előfizető és a szolgáltató érdekében, szolgáltató által üzemeltetett, automatikus emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus-és spamszűrés).

Az információtovábbítás és a hozzáférés fentiek szerinti lehetővé tétele magában foglalja a továbbított információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is, amennyiben ez kizárólag az információtovábbítás lebonyolítására szolgál és az információt nem tárolják hosszabb ideig, mint az a továbbításhoz szükséges.

17.2.2.2 Az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott károk

Ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információ (reklámok, egyéb információk) távközlő hálózaton történő továbbítása során az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolását is biztosítja, a szolgáltató nem felel az információ közbenső és átmeneti jellegű automatikus tárolásával okozott kárért, ha:

a szolgáltató nem változtatja meg az információt ez alól kivételt képez: amennyiben a továbbított információ megváltoztatását, az Előfizető és a Szolgáltató érdekében, a Szolgáltató által üzemeltetett, automatikus emberi beavatkozás nélküli rendszer végzi (vírus-és spamszűrés);

a tárolt információhoz való hozzáférés megfelel az információ hozzáférésevel kapcsolatban támasztott feltételeknek;

a közbenső tárolóban az információ frissítése megfelel a széleskörűen elismert és alkalmazott információfrissítési gyakorlatnak;

a közbenső tárolás nem zavarja meg az információ felhasználásával kapcsolatos adatok kinyerésére szolgáló, széleskörűen elismert és alkalmazott technológia jogszerű használatát; és a szolgáltató haladéktalanul eltávolítja az általa tárolt információt vagy nem biztosítja az ahhoz való hozzáférést, amint tudomást szerzett arról, hogy az információt az adatátvitel eredeti kiindulási pontján a hálózatról eltávolították vagy az ahhoz való hozzáférés biztosítását megszüntették, illetve, hogy a bíróság vagy más hatóság az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását elrendelte.

17.2.2.3 Az előfizető által biztosított információk tárolásának felelőssége

Abban az esetben, ha a szolgáltató az előfizető által biztosított információt tárolja, a szolgáltató akkor nem felel az előfizető által biztosított információ tartalmával okozott kárért, ha

nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy a hozzáférést nem biztosítja.

17.2.2.4 Az információk hozzáférhetőségének felelőssége

Amennyiben a szolgáltató információk megtalálását elősegítő segédeszközöket biztosít (linkek) az előfizető számára, a szolgáltató akkor nem felel az információ ilyen módon történő hozzáférhetővé tételével okozott kárért, ha

nincs tudomása bármely, az információval kapcsolatos jogellenes magatartásról vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

nincs tudomása olyan tényről vagy körülményről, amely valószínűsítene, hogy az információval kapcsolatos magatartás jogellenes vagy arról, hogy az információ bárkinek a jogát vagy jogos érdekét sérti;

amint az (a) és (b) pontban foglaltakról tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az elérési információ eltávolításáról vagy a hozzáférés megtiltásáról.

A 17.2.2.3 és 17.2.2.4 pontok rendelkezései alapján a szolgáltató nem mentesül a felelősség alól, ha az előfizető a szolgáltató megbízásából vagy utasításai alapján cselekszik.

17.3 Értésítés a jogsértő -információs társadalommal összefüggő szolgáltatásról

17.3.1 Szerzői jogi törvény által védett információk védelme

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzőiművén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a szolgáltató által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, a fenti értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

17.3.2 A jogsértő információk hozzáférhetőségének megakadályozása, illetve eltávolítása

Az értesítés átvételétől számított tizenkét (12) órán belül a szolgáltató a jogosult jogát sértő információt biztosító előfizető (a továbbiakban: érintett előfizető) három

(3) munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Köteles megtagadni a szolgáltató az értesítés alapján az információhoz való hozzáférés nem biztosítását vagy az információ eltávolítását, ha ugyanazon információ vonatkozásában ugyanazon jogosult vagy a jogosult meghatalmazottja értesítése alapján már eljár, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

17.3.3 Kifogás az érintett információ eltávolításával szemben

Az érintett előfizető a meghatározott tájékoztatás átvételétől számított nyolc (8) napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben. A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a. az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett előfizetőt azonosító, alábbi adatokat:
 - i. az érintett előfizető nevét, amennyiben az előfizető nem természetes személy, képviselője nevét
 - ii. az érintett előfizető lakcímét, székhelyét, telephelyét;
 - iii. az érintett előfizető elérhetőségeit, különösen a kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
 - iv. amennyiben az érintett előfizető tevékenységéhez jogszabály nyilvántartásba vételi kötelezettséget ír elő, a nyilvántartásba vevő hatóság megnevezését és az érintett előfizető nyilvántartásba vételi számát;
 - v. amennyiben az érintett előfizető tevékenysége engedélyköteles, ezt a tényt a jogszabály megjelölésével, a felügyeleti hatóság megnevezésével és elérhetőségével valamint a felügyeleti hatóság engedélyezési számával; valamint
 - vi. az érintett előfizető adószámát.
- b. indokolt nyilatkozatot arról, hogy az érintett előfizető által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

17.3.4 Az információk újra hozzáférhetővé tétele

Az érintett előfizető kifogásának átvételkor a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett előfizető a jogsértést elismeri vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást vagy az nem tartalmazza az előírt adatokat, és nyilatkozatot, a szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

17.3.5 Az információk hozzáférhetőségének ismételt megakadályozása

Ha a jogosult a 17.3.4 bekezdés szerinti értesítés átvételétől számított tíz (10) munkanapon belül az értesítés szerinti jogsértéssel kapcsolatos igényét abbahagyás és eltiltás iránti ideiglenes intézkedés iránti kérelmet is tartalmazó kereset vagy fizetési meghagyás iránti kérelem benyújtása útján érvényesíti, vagy büntető feljelentést tesz és az eljárás megkezdését kezdeményező beadványának másolatát annak benyújtásától számított három (3) munkanapon belül megküldi a szolgáltatónak, a szolgáltató a beadvány másolatának átvételétől számított tizenkét

(12) órán belül a 17.3.2 pontban foglaltak megfelelő alkalmazásával az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférést ismételten nem biztosítja, illetve az információt ismételten eltávolítja. A szolgáltató intézkedéséről a jogosult beadványa másolatának megküldésével az érintett előfizetőt az intézkedés megtételétől számított három (3) munkanapon belül értesíti.

17.3.6 A szolgáltató értesítése

A jogosult köteles a 17.3.5 pont szerinti eljárásban hozott jogerős érdemi határozatokról -ideértve az ideiglenes intézkedés elrendelését vagy a kérelem elutasítását is -a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Ha az érdemi határozat az érintett előfizető javára rendelkezik, a szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt ismételten hozzáférhetővé tenni, egyébként a 17.3.5 pont szerinti szolgáltatói intézkedés hatálya fennmarad.

17.3.7 A szolgáltató és az előfizető felelősségének külön szerződésben történő rögzítése

A jogosult és a szolgáltató szerződést köthet a jelen 17. pont rendelkezéseiben meghatározott eljárás alkalmazásáról.

17.3.8 Az információk eltávolításának, a hozzáférhetőség nem biztosításának felelőssége

A szolgáltató nem felelős az érintett információ eltávolításának vagy az ahhoz való hozzáférés nem biztosításának eredményes végrehajtásáért, amennyiben az eltávolítás vagy a hozzáférés nem biztosítása során a 17.3.2 és 17.3.5 pontokban meghatározottaknak megfelelően és jóhiszeműen járt el.

17.4 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi Tájékoztató

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződéshez mellékelt Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelentheti. Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezeléséről szóló Adatvédelmi Tájékoztató melyben szerepel a szolgáltató adatvédelmi felelősének neve és elérhetősége is -a szolgáltató ügyfélszolgálatán kifüggesztésre kerül.

18 Az előfizetői szolgáltatások díja

18.1 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a 4. számú melléklet tartalmazza

18.2 Rendszeres díjak

Az előfizető havi előfizetési díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 4. számú melléklet tartalmazza.

18.3 Díjazási időszakok

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és az előfizető részére azt megküldi. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt írásban, azonosító adatainak megadásával be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

18.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

18.4.1 A kedvezmény igénybevételének feltétele

Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezménnyel együtt veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül korlátozásra vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.

18.4.2 A kedvezmény elvesztése

Amennyiben az előfizető a 18.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

18.4.3 A kedvezményt tartalmazó szerződés felhasználhatósága

A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

18.4.4 Jogosultság a kedvezményre

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

18.5 A díjfizetés és számlázás módja

18.5.1 A díjfizetés alapja

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik.

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a szolgáltató azonosítást végző berendezés alapján mért időt egy (1) másodperccel.

18.5.2 A díjfizetés módja

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

az előfizető részéről átutalással;

felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással; vagy

postai csekken történő befizetéssel; vagy

a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel, vagy bankkártyával.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat. Az ADSL szolgáltatás esetén a késedelmi kamat mértéke -minden esetben -a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

18.6 Vagyoni biztosíték

18.6.1 Vagyoni biztosíték előírása

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt (45) napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

18.6.2 A vagyoni biztosíték rendelkezésre állása

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

18.6.3 A vagyoni biztosíték visszafizetése

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

19 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás igénybevételéhez csak az Eht. 80.§-nak (1)-(3) bekezdésében, továbbá a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s az ezt igazoló megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést szabad használni.

20 Tájékoztatási kötelezettség a telefonszám-hordozás és más telefonszolgáltató választásának esetén

A 3.1 pontban definiált szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

21 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabály

A 3.1 pontban definiált szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

22 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Honlapja: www.nhh.hu Telefonszám: 06-1-457-7100 Telefax: 06-1-356-5520

23 Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a szolgáltató honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

24 A szolgáltatások leírása

24.1 Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)

Dial-up hozzáférési szolgáltatás esetében az előfizető számítógépe, vagy helyi hálózata egy modem segítségével, telefonvonalon (analóg, vagy ISDN) keresztül csatlakozik az Internetre. A távbeszélő vonal biztosítása nem a szolgáltató feladata. A csatlakozáshoz az előfizető egy Internet szolgáltatásra kijelölt telefonszámot hívhat. Ebben az esetben az Internet szolgáltatás díján kívül az előfizető köteles a telefonszolgáltatónak távbeszélő díjat is fizetni. Az eléréshez szükséges telefonszámok listája a www.starkingnet.hu honlapon, vagy az ügyfélszolgálaton megtekinthető.

A szolgáltató szolgáltatása révén az előfizető gépe vagy hálózata a bejelentkezés idejére az Internet részévé válik. Lehetőség nyílik az elektronikus levelez (e-mail)

és a teljes körű interaktív szolgáltatások elérésére: WWW, FTP (fájlok mozgatása, másolása távoli gépek között), IRC, ICQ, Gopher, Telnet, News, stb.)

A szolgáltatás igénybeviteléhez szükség van (a hardver feltételeken kívül) egy 'felhasználói név' és egy 'jelszó' kombinációra, melyet az előfizető az előfizetői szerződés aláírását követően kap kézhez. A számítógép megfelelő beállításai után, bejelentkezéskor az autentikációs rendszer e kettő helyes kombinációja után azonosítja a bejelentkezőt, kioszt egy IP címet, és ezzel bekapcsolja őta világhálózatra.

A szolgáltatás mind analóg, mind ISDN vonalon az 1-es körzet területén érhető el.

24.2 Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással

ADSL hozzáférési szolgáltatás esetében az előfizető számítógépe, vagy helyi hálózata egy ADSL modem segítségével, telefonvonalon keresztül csatlakozik az Internetre. A távbeszélő vonal biztosítása nem a szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távbeszélő forgalom esetén vehető igénybe. Az ADSL aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre sokkal nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre. A szolgáltató szolgáltatás-csomagjai négy különböző sebességű hozzáférési módot kínálnak, melyek közül még a legalacsonyabb sebességű csomag is több mint kilencszeres sávszélességű elérést jelenthet a felhasználó számára a hagyományos, modemes Internet hozzáféréshez képest. A Szolgáltatás Hozzáférési Pont (továbbiakban: SzHP) áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén -mennyiben az SzHP áthelyezésére nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és az előfizető nem kívánja a határozott időtartam végéig a szolgáltatást igénybe venni -, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére. A határozott időtartamra szóló szerződések esetén a határozott időtartam lejáta után, amennyiben az előfizető nem kéri kifejezetten az előfizetői jogviszony megszűnését a határozott időtartam lejáratát megelőzően, a szerződés határozatlan időtartamúvá módosul. A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

24.3 RDSL (Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás)

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésén keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot (továbbiakban: SzHP) épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. A Mikrohullámú Internet szolgáltatás legfeljebb 64-1024k Kbit/s sávszélességű hozzáférést biztosíthat, akár szimmetrikus, akár aszimmetrikus adatkezeléssel.

Az SzHP áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén -mennyiben az SzHP áthelyezésére nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és az előfizető nem kívánja a határozott időtartam végéig a szolgáltatást igénybe venni -, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére. A határozott időtartamra szóló szerződések esetén a határozott időtartam lejáta után, amennyiben az előfizető nem kéri kifejezetten az előfizetői jogviszony megszűnését a határozott időtartam lejáratát megelőzően, a szerződés határozatlan időtartamúvá módosul. A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

24.4 Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül

A bérelt vonali Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít bérelt vonali hírközlési csatornán. A bérelt vonali Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési csatorna maximális sávszélessége.

24.5 E-mail szolgáltatás

A szolgáltató az elektronikus levélküldést SMTP, a levelek letöltését pedig POP3, vagy IMAP protokollon keresztül biztosítja.

Az e-mail cím az elektronikus levél kézbesítési címe, mely áll egy azonosítóból, és egy szerver (vagy domain) nevéből (pl. nev@starkingnet.hu, ahol a domain neve a starkingnet.hu, a „nev” pedig a starkingnet.hu domain postafiókjainak kiszolgálásáért felelős szerveren „nev” néven nyilvántartott felhasználó). Ez egy hagyományos e-mail cím. A szolgáltató mail szerverén lehetőség van saját domain névben üzemeltetett e-mail cím igénylésére is, aminek a formája:

nev@domain.hu. Ilyenkor a POP3, vagy IMAP azonosító ugyanaz, mint az e-mail cím „nev@domain.hu”. Minden e-mail címhez jár bizonyos nagyságú -előfizetői csomagtól függő -átlagos tárterület, hogy az előfizetőnek ne kelljen leveleit azonnal letöltenie. Javasolt a mailbox méretének gyakori ellenőrzése annak érdekében, hogy a limit túllépéséből adódó kellemetlenségek elkerülhetőek legyenek (pl. levélforgalom blokkolása).

24.5.1 Az SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) levél küldési protokoll

A szolgáltató alapértelmezett SMTP kiszolgálója a **mail.starkingnet.hu** szerver.

A szolgáltató SMTP szerverein az SMTP azonosítás kötelező! Az SMTP protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (SMTP azonosító és SMTP jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató levél küldési szolgáltatásához, amennyiben az azonosítás eredményes.

24.5.2 A POP3 (Post-office Protocol v3) protokoll

A szolgáltató alapértelmezett POP3 kiszolgálója a **mail.starkingnet.hu** szerver.

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító és POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja, s amint a felhasználó befejezte a letöltést és kijelentkezik, a levelek törlődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába. A POP3 protokollon keresztül a szerveren tárolt levelek későbbi elérhetőségéért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

24.5.3 Az IMAP (Internet Message Access Protocol) protokoll

A szolgáltató alapértelmezett IMAP kiszolgálója a **mail.starkingnet.hu** szerver.

Az IMAP protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (IMAP azonosító + IMAP jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A levelek ezen protokoll használatával nem a felhasználó gépén, hanem a szerveren vannak tárolva, a felhasználói azonosítást követően nem törlődnek ki automatikusan a szerverről. Az IMAP protokoll lehetőséget biztosít a szerveren tárolt levelek manipulálására: új levelek, mappák létrehozására, a beérkezett levelek megjelölésére, áthelyezésére másik mappába, régi levelek törlésére. Az IMAP protokoll segítségével a felhasználó bármilyen számítógép IMAP kliensével elérheti a szerveren tárolt leveleit. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába.

24.6 Domain név szolgáltatás

A szolgáltató a domain név regisztrálásával és fenntartásával kapcsolatos feladatok teljesítését az előfizetővel kötött **Domain Név Szolgáltatási Szerződés** alapján vállalja. A **Domain Név Szolgáltatási Szerződés** az igénylő és a költségviselő által cégszerűen aláírt szerződés, amelyben az igénylő szükség szerint megbízza a szolgáltatót egy adott domain regisztratori teendőinek ellátásával és/vagy DNS kiszolgálóinak fenntartásával. A **Domain Név Szolgáltatási Szerződés** elválaszthatatlan része az igénylőlap, amely a delegálandó domainre vonatkozó adatokat tartalmazza. A domain név regisztráció során a szolgáltató a vonatkozó hazai, illetve nemzetközi regisztrációs szabályzatban foglaltak szerint jár el. A hazai **.hu** domain nevek delegálása, regisztrációja az ISZT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) Kht. szabályozása szerint történik, mely megtalálható a **www.domain.hu** oldalon.

A domain regisztrációt követően a sikeresen regisztrált név az igénylő tulajdonába kerül, míg az előfizető által használt IP címek minden esetben a szolgáltató tulajdonában maradnak, és a szolgáltatás megszüntetésekor visszakerülnek szolgáltatóhoz. Az előfizető mindenkor felelős azért, hogy domain nevének használata semmilyen tekintetben nem sérti mások jogait. Szolgáltató saját hatáskörében dönt az általa biztosított IP címek internetes útvonal-irányítása tekintetében.

24.7 Co-location szolgáltatás (Szerver hoszting)

A szolgáltató lehetőséget biztosít az előfizető szerverének elhelyezésére a szolgáltató szerver központjában az alábbi választható sávszélességekkel:

A **standard co-location** szolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

fix havi díj, korlátlan forgalommal
szünetmentes áramellátást
temperált környezet 0-24 óra, az év minden napján
a nagy sávszélességű Internet csatlakozást
kiegészítő szolgáltatások (telepítés, folyamatos felügyelet, stb.)

A **dedikált co-location** szolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

standard co-location szolgáltatás
teljes hardver rendelkezésre állás, szükséges javítások, cserék

24.8 Web hosting szolgáltatás

Web oldalak elhelyezése céljából a szolgáltató tárterületet biztosít saját szerverein, ahol az internetes elérhetőséget nagy sávszélességgel a szolgáltató biztosítja. Az itt elhelyezett web oldalak esetén lehetőség van adatbázisok, animációk, úrlapok, beillesztésére is a web oldalakra. A tárhelyhez a szolgáltatási csomagtól függően domain és e-mail szolgáltatás is kapcsolódhat.

25 Az Internet Használat Alapelvei

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetészerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető jogszabályba ütköző magatartása, illetve a jelen mellékletben meghatározott, tilalmazott magatartások tanúsítása, amelyek a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 10., illetve a 11.3.1 (d) pontokban foglalt jog következményeket vonhatja magával:

25.1 Szoftver nem rendeltetészerű felhasználása

Tilos olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modemes szolgáltatás esetében, azaz tilos automatikus ping programok alkalmazása.

25.2 Az előfizető ingyenes személyes Web-oldala

A legtöbb szolgáltatói előfizető és magában foglalja ingyenes személyes web-oldal biztosítását. A szolgáltató nem ellenőrzi rendszeresen az előfizető személyes weboldalának tartalmát, sem az innen kiinduló hálózati forgalmat. Az előfizető személyes weboldalának tartalmaért kizárólag az előfizető felelős. Ha a szolgáltató az előfizető személyes web-oldalának nyelvezetével, tartalmával, vagy grafikájával kapcsolatos panaszt vagy bejelentést kap, a szolgáltató az ÁSZF 17.2 pontjában foglalt eljárás szerint jár el. Az előfizető nem használhatja fel személyes web-oldalát olyan anyag közzétételére, amelyet a szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcsstelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az "anyag" magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. Semmilyen "csak felnőtteknek" szánt anyag nem tárolható, illetve jeleníthető meg az előfizető személyes web-oldalán. Az ügyfél oldali programok használatával az előfizető belátása szerint élhet, azonban a szolgáltató műszaki ügyfélszolgálat nem biztosít támogatást. Ha az előfizetőnek támogatásra van szüksége a programozáshoz, igénybe veheti a szolgáltató web-tanácsadó szolgáltatását. Felvilágosításért az előfizető a **webmaster@starkingnet.hu** címre fordulhat.

25.3 Web hosting előfizetés

Az előfizető nem használhatja fel web hosting szolgáltatás keretében igénybe vett honlapját olyan anyag közzétételére, amelyet Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcsstelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az "anyag" magában foglalja a kommunikáció minden formáját, ideértve az elbeszélő leírásokat, grafikát (például a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logókat, stb.), futtatható programokat, videó felvételeket, illetve hangfelvételeket. Semmilyen "csak felnőtteknek" szánt anyag nem tárolható, illetve nem jeleníthető meg az előfizető web hosting szolgáltatás keretében nyújtott honlapján. Amennyiben az előfizető úgy véli, hogy a honlapja tartalmának megítélése nem egyértelmű, úgy kapcsolatba kell lépnie a szolgáltatóval, mielőtt a szolgáltatást igénybe veszi, így a szolgáltató módjában áll véleményezni az előfizető terveit és szándékait. Felvilágosításért az előfizető a **webmaster@starkingnet.hu** címre írhat.

25.4 Illegális felhasználás

Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal. Ilyen tilalmazott tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető webhelyéről.

25.5 Fenyegetések

Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen olyan anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. A tilalmazott magatartás magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek célja jogszabálysértés elkövetése.

25.6 Zaklatás

Tilos a szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (emailben, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

25.7 Kiskorúaknak okozott sérelem

Tilos a szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális zaklatást. Ezen magatartás a szolgáltató büntető feljelentését vonhatja maga után.

25.8 Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése)

Tilos a hálózati azonosító jelek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis jelelccel vagy egyéb azonosító információval.

25.9 E-mail

25.9.1 Hírözön

Tilos rosszindulatú szándékból eredően más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának akadályozása.

25.9.2 Üzenet hamisítás

Tilos a szolgáltatásból származó, vagy azon keresztül haladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

25.9.3 Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail, önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:

Tilos a szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

25.10 USENET SPAM alkalmazása

Tilos a jogszabályokat és egyéb előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

25.11 Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltatás igénybevétele mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezéseinek történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

25.12 Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdonjogának megsértése

Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a szolgáltató az ÁSZF 17.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

25.13 Személyes adat gyűjtése

Tilos a szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Amennyiben valamely felhasználó a fenti rendelkezést megszegi, úgy magatartása a megfelelő hatósághoz bejelentésre kerül.

25.14 Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása

Tilos a szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenység folytatása céljából, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen az "szolgáltatás megtagadás" (DOS, Denial Of Service) és az "elosztott szolgáltatás megtagadás" (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Hasonlóan tilos más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg mulasztással nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg mulasztással nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

25.15 Megtévesztés

Tilos a szolgáltatás használatához kapcsolódó bármilyen megtévesztő magatartás, ideértve a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet.

25.16 Csalárd tevékenység

Tilos a szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen bűncselekmény, így például csalás, "piramis játék", vagy egyéb lánc játékok elősegítése érdekében.

25.17 Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése

Tilos minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy számítógépes rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

25.18 A szolgáltatás viszontértékesítése

Tilos a szolgáltatás újra értékesítése a szolgáltató erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedélye hiányában.

25.19 Hálózati és személyi biztonság megsértése

A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonsága megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűntügyi jogszabálysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például: adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszókitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése szintén rendeltetésellenes használatnak minősül.

25.20 Hálózati teljesítmény túlzott lekötése

A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. Tilos a hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása. Tilos a hálózati erőforrások igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre.

A források túlzott igénybe vétele nem megengedett, ideértve a CPU időt, memóriát, lemez területet és csatlakozási időt. Az előfizető nem alkalmazhat forrás-intenzív programokat, amelyek hátrányosan befolyásolják a többi ügyfelet, illetve a szolgáltatói rendszerek vagy hálózatok teljesítményét. A szolgáltató fenntartja a jogot az ilyen tevékenységek megszüntetéséhez vagy korlátozásához. Ez különösen vonatkozik a szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra. Az előfizető egy időben, egyszerre csak annyi kapcsolatot hozhat létre előfizetéséről a szolgáltató hálózatára, amennyit a szolgáltatóval kötött szerződése lehetővé tesz.

Az előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (például, az előfizető nem használhatja előfizetését ftp vagy webservert működtetésére), kivéve, ha az előfizető előfizetésének típusa ezt kifejezetten lehetővé teszi.

25.21 Internet Relay Chat

Bár a szolgáltató nem biztosít technikai támogatást az Internet Relay Chat (IRC) használatához, az előfizető használhatja előfizetését a szolgáltató vagy harmadik fél által fenntartott IRC szerverekhez és hálózatokhoz történő csatlakozásra. Az ilyen lehetőség igénybe vételekor az előfizető vendég, így nem végezhet olyan tevékenységet, amely zavarhatja más ügyfelek IRC-hez történő hozzáférését.

a. Az előfizető nem használhat olyan IRC scripteket és programokat, amelyek megzavarhatják, vagy visszautasíthatják a szolgáltatást más felhasználók számára bármely más szerveren, hostnál, hálózatban vagy csatornán.

b. Az előfizető nem folytathat másokat zaklató tevékenységet ideértve különösen: "flooding" (szöveg gyors bevitel a szolgáltatás megszakításának céljából), "flashing" (a terminál emuláció megszakítása), "átvétel" (a működtetői privilégiumok helytelen átvétele, és az ezzel történő visszaélés), üzenetek küldése olyan felhasználóknak, akik nem kívánják azokat megkapni, visszatérés megkísérlése egy olyan csatornára, ahonnan a felhasználó már ki lett tiltva, valamint egyéb romboló hatású tevékenységek.

c. Nem megengedett „klónok” (többszörös egyidejű IRC kapcsolatot) futtatása.

25.22 Az Internet Használat Alapelvei megsértésének jelentése

A szolgáltató kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen **Internet Használat Alapelveinek** megsértéséről, azt jelentse az **abuse@starkingnet.hu** e-mail címen, vagy telefonon **+36 1 439-3333**, vagy faxon: **+36 1 439-3334**.

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP címet.

az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT időzónát vagy az ettől történő eltérést.

az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tudunk érdemben foglalkozni.

26 A Szolgáltatások Díjszabása

Az alábbi pontokban feltüntetett árak a 20% általános forgalmi adót nem tartalmazzák és forintban kerültek meghatározásra.

26.1 Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)

Analóg/ISDN csomagok:

56/64Kbit analóg/ISDN csomag:	2000 forint/hónap +ÁFA (korlátlan hozzáférés, 3 db e-mail cím)
128 kbit Dual ISDN csomag:	4000 forint/hónap + ÁFA (korlátlan hozzáférés, 3db e-mail cím)
FIX IPcím:	2500 forint/hónap + ÁFA

A modemes csatlakozások nem igényelnek határozott idejű szerződést, vagy hűségnyilatkozatot.

26.2 Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással magánszemélyek részére

	Home "M"	Home "L"	Home "XL"	Home "XXL"
Letöltési sebesség *	1024 160 (kbit/S)	4096 256 (kbit/s)	8192 480 (kbit/s)	18432 960 (kbit/s)
Feltöltési sebesség **	192 64 (kbit/s)	256 96 (kbit/s)	384 192 (kbit/s)	512 320 (kbit/s)
Csomag tartalma	2 db email, 10 MB webtárterület	3db email, 20 MB webtárterület	3 db email, 30 MB webtárterület	3 db email, 50 MB webtárterület
Kiépítési díj***	0 Ft			
Havidíj	4 600 Ft	7 200 Ft	8 400 Ft	15 500 Ft

Az árak 1 éves szerződés esetén érvényesek.

- * - a második adatszlop a garantált sávszélesség
- ** - a második adatszlop a garantált sávszélesség
- *** - a kapcsolódáshoz szükséges modem a szolgáltatás idejére ingyenes, a modem díja 6000 + ÁFA

Telefonvonal nélküli előfizetés esetén a havidíj további 2000 Ft + ÁFA/hó összeggel kerül kiszámlázásra

26.3 Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással cégek részére

	Office "S"	Office "M"	Office "L"	Office "XL"
Letöltési sebesség *	1024 160 (kbit/s)	4096 256 (kbit/s)	8192 480 (kbit/s)	18432 960 (kbit/s)
Feltöltési sebesség **	192 64 (kbit/s)	256 96 (kbit/s)	384 192 (kbit/s)	512 320 (kbit/s)
Csomag tartalma	5db email, 100 MB webtárterület			
Kiépítési díj ***	0 FT			
Havidíj	6 900 Ft	9 900 Ft	12 900 Ft	23 900 Ft

	Business "M"	Business "L"	Business "XL"	Business "XXL"
Letöltési sebesség *	1024 160 (kbit/S)	4096 256 (kbit/s)	8192 480 (kbit/s)	18432 960 (kbit/s)
Feltöltési sebesség **	192 64 (kbit/s)	256 96 (kbit/s)	384 192 (kbit/s)	512 320 (kbit/s)
Csomag tartalma	10 db email, 1 GB webtár, fix IPcím, ingyenes domain fenntartás	20 db email, 2 GB webtárterület, fix IPcím, ingyenes domain fenntartás	30 db email, 3 GB webtárterület, fix IPcím, ingyenes domain fenntartás	50 db email, 5 GB webtárterület, fix IPcím, ingyenes domain fenntartás
Kiépítési díj***	0 Ft			
További tartalmak	ingyenes mail relay szolgáltatás, ingyenes router			
Havidíj	11 900 Ft	15 900 Ft	24 900 Ft	36 900 Ft

Az árak 1 éves szerződés esetén érvényesek.

- * - a második adatoszlop a garantált sávszélesség
- ** - a második adatoszlop a garantált sávszélesség
- *** - a kapcsolódáshoz szükséges modem a szolgáltatás idejére ingyenes, a modem díja 6000 + ÁFA

Telefonvonal nélküli előfizetés esetén a havidíj további 2000 Ft + ÁFA/hó összeggel kerül kiszámlázásra

26.4 RDSL (Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás)

RDSL szolgáltatások árai meghatározó mértékben függenek a kiépítés helyszínétől, mikéntjétől, a szükséges beruházás mértékétől, és a szerződés időtartamától, ezért megrendelését személyre szabottan készítjük el, és teszünk ajánlatot.

26.5 iNet (Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül)

A bérelt vonali szolgáltatások árai meghatározó mértékben függenek a kiépítés helyszínétől, mikéntjétől, a szükséges beruházás mértékétől, és a szerződés időtartamától, ezért megrendelését személyre szabottan készítjük el, és teszünk ajánlatot.

26.6 E-mail szolgáltatás

26.6.1 E-mail cím a szolgáltató "starkingnet.hu" vagy bármilyen domain névben

1 db 50 MB-os POP3/IMAP postafiók havi díja 400 Ft + ÁFA, éves díjkifizetés esetén 4000 + ÁFA / év

-Webmail hozzáférés

-Díjmentes vírus és SPAM-szűrés

26.6.2 Névre szóló e-mail cím és web-oldal szolgáltatás

1 db 50 MB-os POP3/IMAP postafiók havi díja 800 Ft + ÁFA, éves díjkifizetés esetén 8000 + ÁFA / év

1 db 50 MB-os POP3/IMAP postafiók, 50 MB webtárterület havi díja 1600 Ft + ÁFA

-Webmail hozzáférés

-Díjmentes vírus és SPAM-szűrés

26.7 Domain név szolgáltatás

	Egyszeri díj	Éves díj
Regisztráció, fenntartás, elsődleges, és másodlagos szolgáltatás, 1 db e-mailcím	0 Ft	10 000 Ft
Regisztráció, fenntartás, DNS-szolgáltatás nélkül	3 000 Ft	2 000 Ft
Másodlagos DNS-szolgáltatás	0 Ft	2 000 Ft

Az árak két éves szerződés esetén érvényesek.

26.8 Co-location szolgáltatás (Szerver hosztig)

A **standard co-location** szolgáltatás havi díja: 13 900 Ft + ÁFA

A **dedikált co-location** szolgáltatás havi díja: 29 000 Ft + ÁFA

A beüzemelés díjmentes.

Az árak 1 éves szerződés esetén érvényesek.

26.9 Web hosting szolgáltatás

	Webhosting "S"	Webhosting "M"	Webhosting "L"	Webhosting "XL"
Tárterület	50 MB	100 MB	500 MB	2500 MB
E-mailcímek száma	1 db	5 db	15 db	30 db
Csomag tartalma	PHP, MySQL, phpMyAdmin, 24 órás mentés, 1 db domain fenntartás			
Éves díj	15 900 Ft	19 900 Ft	24 900 Ft	29 900 Ft

Az árak 1 éves szerződés esetén érvényesek.

26.10 Mail relay szolgáltatás

1 db. nem elsődleges MX rekord bejegyzése és az abban szereplő mail szerver üzemeltetése az előfizető domain nevébe küldött emailek kezelésére, tárolására és továbbítására.

Havi díja: 4900 Ft + ÁFA

26.11 Csoportos e-mail szolgáltatás

Egy darab fiókba érkezik az összes e-mail, melyet a szolgáltató POP3 hozzáféréssel bocsát az előfizető rendelkezésére.

Havi díja: 4900 Ft + ÁFA

26.12 Hálózat konfigurációs szolgáltatások (pl. tűzfal, VPN szolgáltatás beüzemelése);

Mérnök kiszállási díj: 5000 + ÁFA /alkalom

Mérnök óradíj külső helyszínen: 8000 + ÁFA / óra

26.13 Vírus és SPAM szűrés

2007. július 1. óta a szolgáltatás díjmentes. Amennyiben nem aktív, az ügyfélszolgálat aktiválja díjmentesen.

26.14 Fix IP cím, vagy IP cím tartomány

Az internet-csatlakozásokhoz (a dial-up kivételével) igényelhető fix IPcím, vagy címtartomány.

1 db fix IPcím havi díja: 2500 Ft + ÁFA

27 Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

27.1 A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

A szolgáltató neve StarKing Óbuda Kft., székhelye és ügyfélszolgálatának címe 1036 Budapest, Bécsi út 77-79. Az ügyfélszolgálat telefonszáma **+36 1 439-3333**, telefax száma **+36 1 439-3334** és email címe **info@starkingnet.hu**. Az ügyfélszolgálat elérhetősége illetve nyitvatartási ideje munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig. Az Általános Szerződési Feltételek – mely az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi – megtekinthetők a szolgáltató honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

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

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: **Nemzeti Hírközlési Hatóság**, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., címe 1525 Budapest Pf. 75., honlapja: www.nhh.hu, telefonszáma 06-1-457-7100, telefaxszáma 06-1-356-5520. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **fogyasztóvédelmi felügyelőséghez** (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06/1/459-4917), a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: www.gvh.hu; központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06/1/472-8900), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

27.3 Az Előfizető személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényességének megítélése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeivel kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételenek időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlésről szóló törvény (továbbiakban: Eht.) 154. § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ban meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezelésre került sor. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az Előfizetőnek valamely az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevitel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

27.4 Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben

Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az Általános Szerződési Feltételek 24. pontjában, a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározása az Általános Szerződési Feltételek 26. pontjában, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az Általános Szerződési Feltételek 6. pontjában található.

27.5 A számlázás módja

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is. Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

azelőfizető részéről átutalással;
felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással; vagy
postai csekken történő befizetéssel; vagy
a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel, vagy bankkártyával.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat. Az ADSL szolgáltatás esetén a késedelmi kamat mértéke -minden esetben - a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

27.6 A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása

Hibabejelentés, műszaki probléma -az Általános Szerződési Feltételek 3. pontja szerinti -szolgáltatások esetében a szolgáltató műszaki ügyfélszolgálatán jelenthető be. A műszaki ügyfélszolgálat címe 1036 Budapest, Bécsi út 77-79., telefonszáma **+36 1 439-3333**, telefonszáma **+36 1 439-3334** és email címe **info@starkingnet.hu**. Az ügyfélszolgálat elérhetősége illetve nyitvatartási ideje munkanapokon 9.30 – 17.30 óráig. A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt hetvenkét (72) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

27.7 A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 6. sz. melléklete tartalmazza. Szolgáltató hírközlési hálózatát a Hálózat-felügyeleti Központ a hálózat ellenőrző berendezéseivel, más néven menedzsment rendszerével (Network Management) az év 365/366 napján huszonnégy (24) órás ügyelet során ellenőrzi. Az ideális állapottól való, esetlegesen előforduló eltéréseket a szolgáltató a hálózat-felügyeleti szoftverben dokumentáltan kezeli. A hibaelhárítás során a szolgáltató négy eszkalációs szintet alkalmaz, melyet az előfizető szerződésben rögzített igénye esetén normál, illetve gyorsított eljárással kezel. A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

azelőfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
aműszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
azelőfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;

a tápellátás hibája; vagy
vis major.

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére sor kerülhet:

az előfizető a szünetelést legalább hét (7) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt -amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre -amely naptári hónaponként az egy (2) napot nem haladhatja meg;

előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,

a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószerek-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendkívüli karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendkívüli karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani 23:00 és 06:00 óra közötti karbantartási időszakban.

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 díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a kilencvenhat (96) órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az előfizetési díj szüneteltetési időre eső arányos részét. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban, a szolgáltatónak felróható okból, nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasználott) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj. 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.

27.8 A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átirás szabályai

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

Az egyedi előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy -amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Amennyiben a szolgáltató által kezdeményezett módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt

igénybeveszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira, 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. A szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekint, amennyiben az előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével -nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén. Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont (SzHP) áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért SzHP a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc

(30) napon belül az SzHP-t áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított tizenöt (15) napon belül. A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege

minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel. A határozott időtartamra szóló, valamint az akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az SzHP áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodnak meg. Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás (“névátírás”) esetén az előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átírás esetén fizetendő díj összege a szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezé sétől számított tiz (10) napnál. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada, azonban nem haladhatja meg az átírás díját. A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja. Nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az SzHP helye is megváltozik.

27.9 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az SzHP-ra irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; azelőfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

azelőfizetőnek -a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a díjtartozás megfizetésének céljából a 18.6 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért díjat számolhat fel. A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért díjat számolhat fel. A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

27.10 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

A **határozott időtartamú** előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti;

a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;

azelőfizető jogutód nélküli megszűnése;

azelőfizető halála;

a határozott időtartam lejárt;

a szerződés szolgáltató részéről történő felmondása esetén.

A **határozatlan időtartamra** megkötött előfizetői szerződés a fentiek felsoroltakon túl az Általános Szerződési Feltételekben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben szűnik meg. A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a 7.3 pontban meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indoklás nélkül bármikor felmondható. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása, illetve megszűnése esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.