



KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT

4087 Hajdúdorog
Nagy Sándor.u.23.

Adószám : 14479027-2-09
Bankszámlaszám : 11600006-00000000-30358289
Tel.: 06 20 537 5870 , 06 52 212-064
Fax.: 06 52 25 26 27
E-mail: ugyfelszolgalat@kandmline.hu
Web: www.kandmline.hu

KONDÁS ÉS MENYHÁRT Korlátolt Felelősségű Társaság

Hatályos: 2010. június.15. napjától

4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

Hatályos: 2010. június.15. napjától

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME
 - 1.1. *A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei*
2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA
 - 3.1. *A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása*
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI
 - 4.1. *A Szolgáltató jelen ÁSZF -ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe*
 - 4.2. *Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll*
 - 4.3. *Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai*
 - 4.4. *A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai*
 - 4.5. *A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs*
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ
 - 5.2. *A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek*
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevitelével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja

7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének

azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 3. pontban foglaltakat

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

8.3. Változás az Előfizető adataiban

8.4. Átírás

8.5. Áthelyezés

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.

9.1. A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

9.2. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

9.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

10.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit

10.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni

10.3. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhatja fel.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

11.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

11.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

11.3. A Szerződés azonnali hatályú megszüntetése a Szolgáltató részéről

11.4. Az előfizetői szerződés megszűnésének egyéb esetei, illetve következményei

12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

12.2. Hibaelhárítási célértékek

12.3. Kártérítés, kötbér

12.4. Műszaki tanácsadó szolgálat

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

13.2. VIS MAIOR

13.3. Hangfelvételek készítése és kezelése

14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

14.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI
16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG
17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK
18. A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN
19. FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE
- 19.1. *Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága*
- 19.2. *A területi irodák címe*
- 19.3. *Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség*
- 19.4. *Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek*
20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE
- 20.1. *A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget*
- 20.2. *A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.*
- 20.3. *A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni*
21. 1. MELLÉKLET – INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA ÉS DÍJAZÁSA
- 21.1. *Mikrohullámú hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás*
- 21.2. *Bérelt vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció*
22. 2. MELLÉKLET - A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI
- 22.1. *A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja*
- 22.2. *Előfizetési díjak*
- 22.3. *Egyszeri díjak*
- 22.4. *Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása*
- 22.5. *Kedvezmények*
- 22.6. *Hó közti díjfizetés*
- 22.7. *A számlázási időszak módosítása*
- 22.8. *Késedelmi kamat*
- 22.9. *Feltételes kedvezmény*
- 22.10. *Szünetelés*
- 22.11. *Közvetített szolgáltatás*
- 22.12. *A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz*
23. 3. A. MELLÉKLET – SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE
- 23.1. *A személyes adatok kezelésének jogi háttere*
- 23.2. *A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük*
- 23.3. *A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama*
- 23.4. *A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai*
- 23.5. *A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata.*
- 23.6. *A Szolgáltató adatvédelmi felelőse*
24. 3. B. MELLÉKLET – ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ
25. 4. SZ. MELLÉKLET: MINŐSÉGI MUTATÓK
- 25.1. *Mikrohullámú hozzáférés*
- 25.2. *Bérelt vonali hozzáférés*

1. sz. melléklet: Antennahelyek

2. sz. melléklet: Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat

3. sz. melléklet: Vizsgálati jegyzőkönyv

4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

5. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi célértékei, értelmezése, és teljesítésük

6.sz.melléklet: ADATVÉDELMI NYILATKOZAT az Internet szolgáltatáshoz .

7.sz.melléklet: Az Internet szolgáltatás irányelvei

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

1. A Szolgáltató neve és címe

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei:

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése: KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT

Adószám: 14479027-2-09

A cég statisztikai számjele : 14479027-6110-113-09

Bankszámlaszám : 11600006-00000000-30358289

A cég cégjegyzékszáma : 09-09-015683

Székhely: 4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

A Szolgáltató telephelye:4087.Hajdúdorog. Nagy Sándor.u.23

A továbbiakban: Szolgáltató vagy KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27). IHM rendelet alapján.

2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszámok

Mobil :06/20 5375870 vagy 06/70 451-3353

Vezetékes : 06/52 212-064 , 52/ 25-26-27 (vezetékes hálózatokból helyi hívás díjáért hívható)

Faxszám : 52/ 25-26-27 Web: <http://www.kandmline.hu>

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 4087.Hajdúdorog. Nagy Sándor.u.23

Postacím: 4087.Hajdúdorog. Nagy Sándor.u.23

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfő 10h-14h

Csütörtök 10h-14h

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírása

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

Az Internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a

szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

4. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződések igénybevételenek módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

4.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

4.3. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.3.1. Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

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

4.3.2.1. Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét (-visszaigazolás). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

4.3.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a www.kandmline.hu honlapon érhetők el.

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

4.4.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatásait Szabolcs-Szatmár, Hajdú-Bihar és Borsod Megyében nyújtja.

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

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

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

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

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

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A

Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 13.2. pont szerinti azonosítását követően

4.4.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.kandmline.hu honlapon is megtekinthető.

4.4.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

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

4.4.3.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

4.4.3.3. A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

4.4.3.4. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. (pl. a Kábel TV alapú IP szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a www.kandmline.hu honlapon is folyamatosan elérhető.

4.5. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

4.5.1. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen veheti igénybe.

4.5.2. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

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

5.1.1. A szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az előzetes felmérést követően a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 7. napon megkezdheti amennyiben kizáró okok nem állnak fenn és egyéb technikai problémák nem merülnek fel.

5.1.2. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékekben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon belül lehetővé teszi.

5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a 6. pontban foglaltakat és az 5-ös számú melléklet.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. és 5. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- VIS MAIOR miatt történt (jelen ÁSZF 13. 4. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt alap-csomagnál illetve 2011.06.15 napjától új internetes előfizetői csomagjainknál hűségnyilatkozat nélküli változatban (ha az ügyfél kifizette a 25000 Ft bekötési díjat).
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

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

7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők:

Neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma, szolgáltatástól függően.

Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők:

Neve, cégjegyzékszáma vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 3. pontban foglaltakat

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

Rövidesen megszűnő : határozatlan **ALAP-CSOMAG**

Rövidesen megszűnő : A határozott idejű szerződés **Mini , 1-es, 2-es, Silver, Gold**

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Csomag esetén a szerződés lejártá előtt a szolgáltató szakemberei megkeresik az előfizetőt és megállapodnak abban, hogy továbbra is határozott vagy határozatlan szerződést kötnek.

A határozott /1-éves vagy 2-éves/szerződés nem hosszabbodik meg automatikusan.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén

Figyelem : 2011.06.15 napjától elérhetővé válnak új Internetes Előfizetői csomagjaink

MINDENKINET :

Letöltési sebesség max : 2Mbit(2048kbps)

Feltöltési sebesség max : 256kbps

Garantált Letöltési sebesség : 512kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Silver :

Letöltési sebesség max : 4Mbps (4096kbps)

Feltöltési sebesség max : 512kbps

Garantált Letöltési sebesség : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 128kbps

Gold :

Letöltési sebesség max : 8Mbps (8192kbps)

Feltöltési sebesség max : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Letöltési sebesség : 1,5Mbps (1536kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 256kbps

Új előfizetői csomagjaink elérhetőek hűségnyilatkozatos (2év), illetve hűségnyilatkozat nélküli verzióban is .

Rövidesen megszűnő :12Hónap/1-es csomag/, a leghosszabb 24hónap/ MINI , 2-es csomag , Silver csomag, Gold csomag.. Egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

8. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (IV. Fejezet) vagy minőségi célértékeire (VI. Fejezet) vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi 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 nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula). A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni..

8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.3. Változás az Előfizető adataiban

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

8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek
szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

8.5. Áthelyezés

Az áthelyezés szabályait jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

9.1. A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

9.2. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

9.2.1. Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 15 napon belül teljesíti. Kizárólagosan alapsomagnál van lehetőség. A szolgáltatás kikapcsolása és visszakapcsolása ingyenes! Kizárólagosan egy hónapos intervallumra van lehetőség, ha az előfizető úgy dönt, hogy hónap közepén visszakapcsoltatja a szolgáltatást az egész hónapra számlázunk! Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

9.2.2. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**. Ekkor a **korlátozás** a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A **korlátozás** ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a korlátozást megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

9.2.3. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek **10. és 11. pontjait** képező **Internet etikai szabályok** dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

9.2.4. Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**.

9.2.5. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő

értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (-rendszeres karbantartás). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

Rendszeres karbantartási munkálatokról előre tájékoztatást kapnak!

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom.

korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

10.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a.) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.

b.) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

a. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő INTERFÉSSZEL rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

3. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 25 címzettet tartalmaznak a -címzettek listában (To, Cc, Bcc)

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

c. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

3. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget

4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő.

Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító email

d. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:

1. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

2. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

3. az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

e. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

3. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

4. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, az KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT fenntartja magának a

jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen .

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

d.) Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közvetítő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

10.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

10.3. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon

határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetése

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, a 13.2. pontban részletezett, az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést jogkövetkezmények nélkül felmondani/csak Alap csomag esetén/. Az előfizetői szerződés

megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető között határozott idejű szerződés jött létre és ezért az előfizető díjkedvezményben részesült akkor az előfizető csak a szerződésben vállalt feltételek betartásával mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül./Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza/

11.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

11.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.2.4. és 11.2.5. pontban meghatározottak kivételével 30 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértívevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

11.2.2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

A felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.2.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a következő esetekben:

a.) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleléségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld.

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

a. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

b. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma

egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

ezen e-mail-eket megkapják

c. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 20 címzettet tartalmaznak a
-címzettek listában (To, Cc, Bcc)

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

3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet
küld, amely:

a. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

b. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

c. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a
címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és
ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.

d. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő.

Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, pedofil, erőszakos tartalmú, a
törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító email.

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

a. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve
internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok,
állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló
kísérlet,

b. az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok,
állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

c. az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok,
állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az
előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan
befolyásolhatja,

d. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli
felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati
átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén
olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

a. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

b. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a
félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre
felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

c. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

d. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról,
illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

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

b.) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően
üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

c.) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a
Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba

kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

d.) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését

követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

e.) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

f.) az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjait képező Internet etikai szabályok elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

11.2.5. A Szolgáltató 30 napos felmondási idővel mondhatja fel az előfizetői szerződést a következő esetekben

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 Ft-nál alacsonyabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését 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. A Szerződés azonnali hatályú megszüntetése a Szolgáltató részéről

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

11.4. Az előfizetői szerződés megszűnésének egyéb esetei, illetve következményei

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

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan email címeket és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató szerverén tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 6 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő hozzáférési (ACCESS) szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címait a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 1000 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

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

A Szolgáltató - a másik Szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és a 11.2.4. vagy 11.2.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a jelen általános szerződési feltételek szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

12.1.1. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

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

12.1.2. A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

12.1.3. Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és email címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdte a hibabehatárolást.

12.1.4. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon tárolni!

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie./Hibabejelentő/

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okában behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b.) a hiba kijavítását megkezdte;
- c.) a hiba kijavítását 48 órán belül nem tudja vállalni.

Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a

Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

12.2. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabeható eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

12.3. Kártérítés, kötbér

12.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével

12.3.2. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

12.3.4. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

12.3.5. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

12.3.6. Az Internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat

megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - felróhatóságtól függetlenül- helytáll

12.Pc -Doktor (Műszaki tanácsadó szolgálat):

A Pc-Doktor szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A Szolgáltató Pc-Doktor csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

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

13.1.1. Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja.

Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

13.1.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfél azonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfél azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

13.1.2.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.2.5. pontban foglaltak szerint felmondani.

13.1.2.2. Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

13.1.2.3. Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a 13.1.2.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

13.1.2.4. Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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

13.1.2.6. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

13.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a 13.1.2.6. pontban meghatározotknál részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

13.1.2.8. A 13.1.2.6. és a 13.1.2.7. pontokban meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

13.2. VIS MAIOR

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

13.3. Hangfelvételek készítése és kezelése

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

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

14.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3/b. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

17. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztés esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

18. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

19. Felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 12. 4. és a 13. 3. 1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14. 2. pont szerint eljárni.

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

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

19.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356

19.2. A területi irodák címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Miskolci Iroda

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

19.3. Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

19.4. Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,

Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,

Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,

Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,

Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577

Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-15

Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,

Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,

Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

20. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Értesítési eljárások

20.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

a.) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy

b.) elektronikus levélben; vagy

c.) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy

d.) az EHT. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal - nem kereste vagy címzett ismeretlen okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

20.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az

előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A 20.2. pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b.) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c.) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d.) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e.) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g.) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

20.3. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az Internetről DOC formátumban elérhető.

A Szolgáltató nem köteles a 20.2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

21. 1. melléklet – Internet Szolgáltatások leírása és díjazása

21.1. Mikrohullámú hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás

21.1.1. A szolgáltatás leírása:

A mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató

Rövidesen megszűnő csomagjaink: MINI , Alap-csomag, 1-es csomag, 2-es csomag Otthon1 Otthon2

Havidíjak: MINI 2500-ft , Alapcsomag 4000-ft, 1-es csomag 4200-ft, 2-es csomag 4500-ft, Silver 5500-ft, Gold 9900-ff

MINI csomag

Letöltési sebesség max : 768kbps / MINI csomag /

Feltöltési sebesség max : 128kbps

Garantált Letöltési sebesség : 384kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Alap csomag , 1-es csomag , 2-es csomag

Letöltési sebesség max : 1.5Mbps

Feltöltési sebesség max : 256kbps

Garantált Letöltési sebesség : 512kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Silver csomag

Letöltési sebesség max : 4Mbps

Feltöltési sebesség max : 512kbps

Garantált Letöltési sebesség : 1Mbps

Garantált Feltöltési sebesség : 128kbps

Gold csomag

Letöltési sebesség max : 8Mbps

Feltöltési sebesség max : 1Mbps

Garantált Letöltési sebesség : 1,5Mbps

Garantált Feltöltési sebesség : 256kbps

Figyelem : 2011.06.15 napjától elérhetővé válnak új Internetes Előfizetői csomagjaink

MINDENKINET : 2 500-Ft (bruttó)

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Letöltési sebesség max : 2Mbit(2048kbps)

Feltöltési sebesség max : 256kbps

Garantált Letöltési sebesség : 512kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Silver : 4 000-Ft (bruttó)

Letöltési sebesség max : 4Mbps (4096kbps)

Feltöltési sebesség max : 512kbps

Garantált Letöltési sebesség : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 128kbps

Gold : 6 500-Ft (bruttó)

Letöltési sebesség max : 8Mbps (8192kbps)

Feltöltési sebesség max : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Letöltési sebesség : 1,5Mbps (1536kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 256kbps

**Új előfizetői csomagjaink bruttó árai csak kizárólag átutalásos illetve készpénzes befizetésekre érvényes !
Csekkes befizetés esetén Plusszköltség 300-ft(bruttó)!**

Új előfizetői csomagjaink elérhetőek hűségnyilatkozatos (2év), illetve hűségnyilatkozat nélküli verzióban is

Kiépítés

Új Internetes Előfizetői csomagjaink esetén 2 éves hűségnyilatkozattal : 0ft

Minden csomagunk elérhető hűségnyilatkozat nélküli verzióban is 25 000-ft megfizetése ellenében!

Figyelem letöltési korlát egyik előfizetői szerződésnél sincs!

A táblázatban szereplő havidíjért a megadott sebességet biztosítja, a hálózat telítettsége függvényében. A táblázatban szereplő árak bruttó árak melyek tartalmazzák a 25%-os ÁFA-t.

Alapszolgáltatások: Internet hozzáférés egy felhasználó részére a csomagban foglalt névleges sáv szélességen.

Kiépítési díj: A kiépítési díja tartalmazza a mikrohullámú vevőberendezést, a szerelvényeket és az egy végponthoz történő kiépítés munkadíját (antenna meglévő árbócra, vagy fali oldaltartóra).

A Szolgáltató hálózatával kompatibilis vevőeszközt az Előfizető mástól is megveheti, meglévő készülékét is használhatja, ennek felszerelését igény esetén a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** nettó 10.000 Ft-ért vállalja. A számítógépből 10/100 Mbps Ethernet hálózati csatlakozó szükséges. Az Önök által beszerzett berendezésekre semmilyen felelőséget nem vállalunk!

1.-A kiépítés díja hűségnyilatkozat nélküli verzióban 25 000-ft, és a szolgáltatás szüneteltethető.

1.-A kiépítés díja hűségnyilatkozatos (2év) verzióban 0-ft, és a szolgáltatás nem szüneteltethető.

Egyéb díjak: Kiszállási díj abban az esetben ha az Előfizető hibájából ered. 3000-ft

Szüneteltetés csak az Alap csomag esetén ingyenes

Szerződésmódosítás díjmentes.

Hozzáférés áthelyezés új címre - műszaki megvalósíthatóság esetén 5 000 Ft

Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére) 24 000 Ft

Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél 600 Ft

Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél 600 Ft

Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél 1 200 Ft

Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél 1 200 Ft

Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére 3000 Ft

A közölt árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (25%) összegét.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

21.1.2. A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök: **Hardver**

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A rendszer a 2,4 vagy 5 Ghz-es szabad frekvenciasávot használja az ügyfelek kiszolgálására, amelyen a legmodernebb technológiájú, szabványos (Wi-Fi) WIRELESS eszközök működnek mind ügyféloldalon, mind a központunkban és átjátszó állomásainkon.

A beltéri vevőegység elhelyezése mellett szükséges egy kültéri antenna elhelyezése is, amelyek a rálátás, távolság és zajviszonyok függvényében 8 és 17 dBi teljesítmény között kerülnek telepítésre. A kihelyezett egység hardware-esen kódolja a rajta átmenő forgalmat 128 bites kódolás segítségével (WEP2).

21.1.3. Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Internet-szolgáltatást.

21.1.4. Egyedi feltételek:

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül műszaki okok miatt - nem létesíti,

vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt Felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért a felróhatóságtól függetlenül felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Alvállalkozók:

A **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót nem alkalmaz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait csak a Szolgáltatónak és szakembereinek a feladat elvégzése céljából átadja.

21.1.5. Feltételes kedvezmények:

A szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg,

úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiusuló áthelyezés, illetve az előfizetői KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

21.1.6. Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn de maximum 60 napon belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

21.2.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

A **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** nem vizsgálja a szoftverek eredetét, amit a számítógépen tárol, nem gondoskodik vírusirtás kémprogramirtással. A számítógép internetezéskor fertőződhet ezzel kapcsolatban sem tudunk felelősséget vállalni!

Hardver

A kábelmodemhez való csatlakozás Ethernet IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton vagy USB interfészen keresztül történik, egy időben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthat

21.2.3. Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 90% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 90%-ában biztosítja az Internet-szolgáltatást.

21.2.4. Egyedi feltételek:

Az **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** műsorelosztó hálózatokon, Mikrohullámon illetve vezetékes hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatása kizárólag olyan előfizetésre rendelhető meg, amely korlátozásmentesen

használható. Amennyiben a kábeltelevíziós szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevíziós előfizetés a műsorelosztó hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatási csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a kábeltelevíziós előfizetés tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy az Előfizető a KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

műsorelosztó hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatási csomag adott kábeltelevíziós előfizetésre megrendelje.

Amennyiben az Internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt

A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen, a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy a szolgáltatás létesítését követően tőle megvásárolt eszközzel lehet csatlakozni. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentieken túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentieken túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Alvállalkozók:

Az **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz, Kondás Tibor Egyéni vállalkozó. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az

Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

21.2.5. Feltételes kedvezmények:

A szolgáltatási szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiusuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben

szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

eljárásban felhasználható.

21.2.6. Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn de maximum 60 napon belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

21.2 Bérelt vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció

21.2.1. A szolgáltatás leírása:

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó, szimmetrikus Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet az **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom, Antenna Távközlési Rt.) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás igénybevétele és a szolgáltatás díja csak egyedi felmérés és egyedi megállapodás alapján történhet. A szolgáltatás ára a szolgáltató telephelyétől való távolság és az igényelt sávszélesség határozza meg mely minden esetben egyedi megállapodás függvénye.

21.2.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott csatlakozóval (Interface) történő együttműködésre

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa

biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

21.2.3. Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 99% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99 %-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

21.2.4. Egyedi feltételek:

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás átadási interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért a felróhatóság függvényében felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyónvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

Alvállalkozók:

Az **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz (Kondás Tibor Egyéni Vállalkozó). Az

igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

21.2.5. Feltételes kedvezmények:

A Szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

Határozott időre (1,2, évre) vonatkozó kedvezmény esetén:

A szerződés megszűnésekor hátralevő (szerződéses időtávból – 12,24, hónap – kivonva a szolgáltatás időtartamát) havidíjak összegének 67%-át egy összegben kell megfizetni.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

eljárásban felhasználható.

21.2.6. Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn de maximum 60 napon belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított **15 napon belül** a szerződést a feltételes Gyuri, Te biztos hogy átolvastad az egészet? kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a

Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

22.2. melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

22.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13. 1 pontban foglaltaknak megfelelően.

22.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hó közí vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díjkezdvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnvi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

22.3. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- ☐ átírási díj
- ☐ áthelyezési díj
- ☐ korlátozásból való visszakapcsolás díja
- ☐ Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- ☐ díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- ☐ Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- ☐ díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- ☐ szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díj

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkorí díj táblázata tartalmazza.

22.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételeének számlázása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ASZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és tovább számlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/áruk igénybevételeének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételekor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

22.5. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

22.6. Hó közli díjfizetés

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hó közli díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

22.7. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.kandmline.hu) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

22.8. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

22.9. Feltételes kedvezmény

A feltételes kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

22.10. Szünetelés

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek 9.2.2.-9.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni, ami nem lehet több, mint a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.kandmline.hu) tájékoztatja az előfizetőt.

22.11. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

22.12. A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

□ hagyományos elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételevel összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.

□ fordított elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos Internet-használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

23. 3. a. melléklet – Személyes adatok kezelése

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Szolgáltató a

előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.** elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

23.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- ☐ A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény;
- ☐ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban EHT.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- ☐ A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. Törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);
- ☐ Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- ☐ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- ☐ Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) korm. rendelet.

23.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező

szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

23.3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található Előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségekre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése Az adatkezelés

jogcíme

Az adatkezelés célja/időtartama***

az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely,tartózkodási hely, székhely)

EHT. 129. § (6)

bekezdés b) pontja az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig. a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje

EHT. 129. § (6)

bekezdés c) pontja az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;

EHT. 129. § (7)

Bekezdés az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), az előfizető hozzájárulása az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig az előfizető személyi igazolvány száma az előfizető hozzájárulása az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese,illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma

EHT. 129. § (6)

bekezdés d) pontja az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

szerződés megszűnéséig. az előfizetői hozzáférési pont az előfizető a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizető létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől) hozzájárulása szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig előfizető e-mail címe(i) az előfizető hozzájárulása a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.

kapcsolattartó személy neve és telefonszáma a kapcsolattartó személy hozzájárulása az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén az előfizető hozzájárulása az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig az Internet szolgáltatás

nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója
EHT. 158. § szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem Az EHT 160. és 161. §-és előfizetői Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó (k) neve, email-címe hozzájárulás** visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

*** Az EHT 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

23.4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

- 1) A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
- 2) A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.kandmline.hu internetes cím alatt érhető el.
- 3) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- 4) A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
- 5) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- 6) A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

23.5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

23.5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

- a.) Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

b.) Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: előfizetői szerződések) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

c.) Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

23.5.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

a.) A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

b.) Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

c.) Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

d.) Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat kérésre elérheti.

23.5.3. Adatbiztonság

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adat hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága). Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. NEED TO KNOW elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

23.5.4. Szerződésmódosítás

a.) A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak azonosítás

után jogosult végrehajtani.
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

b.) Az előfizető az általános szerződési feltételek 7. 2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

23.5.5. Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

23.5.6. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

23.5.7. Piackutatás

Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

23.5.8. Közös adatállomány (Fekete lista)

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az EHT. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a.) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás

igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta,
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

vagy

b.) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c.) az igénylő, 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 köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b.) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

23.5.9. Előfizetői címtár

a.) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

b.) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

c.) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

d.) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- ☐ kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- ☐ az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- ☐ lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

e.) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

f.) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

g.) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

23.5.10. Egyebek

a.) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából

felhasználja.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

b.) Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

23.6. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Menyhárt Imre és az Lh com Kft részéről Szabados György Tulajdonostársak!

4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

Vezetékes Telefon: 06 /52 212-064

Fax: 06/52 252627

e-mail: adatvedelem@kandmline.hu

24. 3. b. melléklet – Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik. A jelszó megváltoztatására minden költség nélkül az ügyfélszolgálaton nyílik lehetőség

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus email-hez csatolt PROGRAMFILE-BAN jut el az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan PROGRAMFILE, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrésére vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnak.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt FILE nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy FILE-T, amelyben jelezzük a címzettnak, hogy az eredeti csatolt FILE vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az Internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében

25. 4. sz. melléklet: Minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

(345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint)

25.1. Mikrohullámú hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése Vállalt célérték Vállalt minimálérték

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási

határideje 30 [nap]

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje 72 [óra]

A szolgáltatás rendelkezésre állása 95 [%]

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

a)

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen

78840 [perc]

b)

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen

78840 [perc]

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként [6] - (nem értelmezett)

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

25.1.1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [10 nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- ☐ visszavont megrendelések,
- ☐ az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- ☐ azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ☐ ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ☐ ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

25.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 99 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [72 óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba nem számítanak bele az ünnep- és munkaszüneti napok .
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- ☐ végberendezés hibája,
- ☐ ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés _ a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt _ nem lehetséges a megkívánt időben,
- ☐ az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- ☐ nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

25.1.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- ☐ a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- ☐ a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- ☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- ☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

25.1.4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

☐ a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti)

Nem tartozik ide:

☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

☐ az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

☐ illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett, a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

25.1.5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

☐ a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

☐ a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett, az előfizetők legalább 10 % -át érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

25.1.6. A garantált le- és feltöltési sebesség:

A garantált le-és feltöltési, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]látsd díjcsomagok 25.1. bekezdés

Értelmező kiegészítések:

Az érték pár a hazai ellenőrzött referencia server felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra közvetlenül (maximum 1 hop távolságra) kapcsolt referencia server(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia serverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 5 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia server nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló serverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat

at során mért adattovábbítási (szolgáltató előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

www.speedtest.net

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

25.1.7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. A szolgáltatás esetében nem értelmezett.

25.1.8. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:

Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- ☐ a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- ☐ a számla kiállításával,

☐ a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a.) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,

b.) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

25.2. Bérelt vonali hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése

Vállalt célérték Vállalt Minimál érték

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási 30 [nap] határideje

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje 48 [óra]

A szolgáltatás rendelkezésre állása 99 [%]

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

a)

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés
egy évben összesen 5256 [perc]

b)

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés
egy évben összesen 7884 [perc]

Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Egyedi megegyezés alapját képezi

Bit hibaaány hozzáférési vonalanként - nem értelmezett

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

25.2.1. Új hozzáférési létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [10 nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

☐ visszavont megrendelések,

☐ az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,

☐ azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),

☐ ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

☐ ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes

megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

25.2.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- ☐ végberendezés hibája,
- ☐ ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés _ a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt _ nem lehetséges a megkívánt időben,
- ☐ az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- ☐ nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

25.2.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- ☐ a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- ☐ a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- ☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- ☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és

közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő
KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

szünetelése.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántart

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

25.2.4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás kiesésnek

minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Idé tartozik:

☐ a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

☐ az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

☐ illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett, a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

25.2.5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra

előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.
KONDÁS ÉS MENYHART KFT. Általános Szerződési Feltételek

Ide tartozik:

☐ a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- ☐ a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- ☐ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- ☐ a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett, az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

25.2.6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcs referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató előfizetői

irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető szolgáltató

irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

25.2.7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. A szolgáltatás esetében nem értelmezett.

25.2.8. Forgalm mérés en alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kivizsgálási és elintézési határideje:

Forgalm mérés en alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalm mérés en alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- ☐ a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- ☐ a számla kiállításával,
- ☐ a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a.) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,

b.) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

.

Antennahelyek!

A **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** különböző településeken állít antennákat a jogszabályokban leírt feltételekkel!

Az antennákat a település/EK/ különböző pontjain állítja fel, és a tulajdonossal előfizetési szerződést köt, amit áthúz /ennek értelmében szerződött a fél egymással, de az antennahely tulajdonos bázis antenna esetén nem fizet havi előfizetési díjat átjátszó antenna esetén 2000Ft/hó díjat fizet! A **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** a szolgáltatását a tulajdonos számára elérhetővé teszi teljesen ingyenesen , aminek fejében a tulajdonos a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** részére 230V.-ot , biztosít , és munkatársai részére a területén lévő antennához való hozzáférést biztosítja .

Az antenna és a hozzátartozó berendezések kizárólagos tulajdonjoga a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.-é** .

Az antenna berendezéseiben történő változtatást, kizárólagosan a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** szakemberei végezhetik el.

A hely tulajdonosa felelősséget vállal /.anyagi/ a berendezésekkel kapcsolatban, és azokat csak a rendeltetésszerűen használja .Abban az esetben, ha a berendezésekben bizonyíthatóan bármilyen változtatást eszközöl , és az kihatással van a szolgáltatás minőségére a felmerülő költségeket a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** kiszámlázza részére .

1. Abban az esetben, ha a tulajdonosnál matáv vonalat kell kiépíteni, minden költség a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT** –t terheli /bekötés, telefonszámla, internetdíj. stb/
2. Ha a tulajdonos a vonalára engedélyezi, hogy megrendeljük az internethozzáférést értelemszerűen a matáv vonal költsége a tulajdonost, az internettel felmerülő számlák a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT-t** terhelik!

Ha a felek között bármilyen jogi vita kialakul kötelesek egymásnak ajánlott levélben megírni és a lehetőség szerint orvosolni!

A szolgáltatás rendeltetésszerű biztosítása képezi a legfontosabb érvet!

Önhatalmúlag egyik fél sem léphet ki a megállapodásból!

Sikertelen próbálkozás/megegyezés/ esetében az antennahelyet lekell szerelni. Aminek minimális ideje 90nap./ez a bejelentéstől kezdődik / Maximális ideje a matáv vonalra kiadott hűségnyilatkozat érvényességi ideje.

FIGYELEM: Fenti időszakban a szolgáltatást nem lehet szabotálni /kihúdom /

Ha szabotázs történik a tulajdonos a felmerülő költségeket készpénzben 30 napon belül, megtéríti a **KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT.-nek**
További rendelkezések a polgári törvénykönyv megfelelő rendelkezései!

Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat

A Kondás és Menyhárt Kft munkatársai , minden új bekötés esetén, kötelesek meggyőződni a megfelelő célértékekről.:

- sebességmérés: www.speedtest.net
- ping-idő mérése
- jelszint mérés (Winbox-al, a registration table segítségével)

A szolgáltatás, csak abban az esetben kerül bekötésre, ha a mért értékek megfelelnek az ÁSZF-ben leírt értékeknek. (Garantált - Elérhető)

Ezen mérési adatokat az egyedi illetve céges előfizetői szerződés utolsó oldalán feltüntetjük! (eszközök, ping, le és feltöltési sebesség, jelszint)

Hiba elhárításkor a fenti mérések ismételt elvégzése kötelező, aminek rögzítése, a hibabejelentő lapon történik.(3-as melléklet)

3. számú melléklet

Vizsgálati jegyzőkönyv

Ügyfél neve címe:	
Bekötés dátuma:	
Felhasznált berendezések:	
Mért sebesség (www.speedtest.net):	
Pingidő:	
Jelszint (mikrotik-registration table)	

4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint 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:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti: a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 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 fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles
a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkől nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg: a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal, b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5. Az adatvédelmi felelős

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,

c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

5. számú melléklet

A szolgáltatások minőségi célértékei, értelmezése, és teljesítésük

<i>Megnevezés</i>	<i>Meghatározás</i>	<i>Mérési módszer</i>	<i>Célérték</i>
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	≤ 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	≤ 72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	≥ 95%
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤ 30 nap
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥ 75%
Garantált le – és Feltöltési sebesség a különböző díjcsomagok esetén	A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.	Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A csomagoknál külön meghatározva

A mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató.

Rövidesen megszűnő csomagjaink

MINI csomag

Letöltési sebesség max : 768kbps / MINI csomag /

Feltöltési sebesség max : 128kbps

Garantált Letöltési sebesség : 384kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Alap csomag , 1-es csomag , 2-es csomag

Letöltési sebesség max : 1.5Mbps

Feltöltési sebesség max : 256kbps

Garantált Letöltési sebesség : 512kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Silver csomag

Letöltési sebesség max : 4Mbps

Feltöltési sebesség max : 512kbps

Garantált Letöltési sebesség : 1Mbps

Garantált Feltöltési sebesség : 128kbps

Gold csomag

Letöltési sebesség max : 8Mbps

Feltöltési sebesség max : 1Mbps

Garantált Letöltési sebesség : 1,5Mbps

Garantált Feltöltési sebesség : 256kbps

Figyelem : 2011.06.15 napjától elérhetővé válnak új Internetes Előfizetői csomagjaink

MINDENKINET : 2 500-Ft (bruttó)

Letöltési sebesség max : 2Mbit(2048kbps)

Feltöltési sebesség max : 256kbps

Garantált Letöltési sebesség : 512kbps

Garantált Feltöltési sebesség : 64kbps

Silver : 4 000-Ft (bruttó)

Letöltési sebesség max : 4Mbps (4096kbps)

Feltöltési sebesség max : 512kbps

Garantált Letöltési sebesség : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 128kbps

Gold : 6 500-Ft (bruttó)

Letöltési sebesség max : 8Mbps (8192kbps)

Feltöltési sebesség max : 1Mbps (1024kbps)

Garantált Letöltési sebesség : 1,5Mbps (1536kbps)

Garantált Feltöltési sebesség : 256kbps

Új előfizetői csomagjaink bruttó árai csak kizárólag átutalásos illetve készpénzes befizetésekre érvényes !
Csekkes befizetés esetén Plusszköltség 300-ft(bruttó)!

Új előfizetői csomagjaink elérhetőek hűségnyilatkozatos (2év),illetve hűségnyilatkozat nélküli verzióban is

Kiépítés

Új Internetes Előfizetői csomagjaink esetén 2 éves hűségnyilatkozattal : 0ft

Minden csomagunk elérhető hűségnyilatkozat nélküli verzióban is 25 000-ft megfizetése ellenében!

Figyelem letöltési korlát egyik előfizetői szerződésnél sincs!

A táblázatban szereplő havidíjért a megadott sebességet biztosítja, a hálózat telítettsége függvényében. A táblázatban szereplő árak bruttó árak melyek tartalmazzák a 25%-os ÁFA-t.

<i>Megnevezés</i>	<i>Meghatározás</i>	<i>ÁSZF szerinti célérték</i>
Előfizetői panaszok száma 100 előfizetőre	- a szolgáltatáshoz létesített hozzáféréseknél	-
Minőségi panaszok száma 100 előfizetőre	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárítás	-
Szolgáltatás rendelkezésre állása Bérelt vonal	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	≥98%
Jogos minőségi panaszok 100 előfizetőre	Kivizsgálás és elintézési idő	-
Számlapanaszok 100 előfizetőre	A szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy más elérhetőségén bejelentett panasz	-
Jogos számlapanaszok 100 előfizetőre	A szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy más elérhetőségén bejelentett panasz	-

6.sz Melléklet

ADATVÉDELMI NYILATKOZAT

az Internet szolgáltatáshoz

Kondás és Menyhárt Kft.

Kivonat

**az Általános szerződési feltételek az Internet szolgáltatáshoz c.
dokumentumból**

A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

A **Kondás és Menyhárt Kft.** adatvédelmi felelőse: az Ügyvezető, elérhetősége az Ügyfélszolgálaton keresztül biztosított. 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 érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. Az előfizető a szolgáltatónál nyilvántartott adataiban bekövetkező változás(oka)t haladéktalanul köteles a szolgáltatónak bejelenteni. Az előfizető kötelezettségének elmulasztása mentesíti a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól. A szolgáltató a szolgáltatással, az üzemeltetéssel illetőleg az előfizető személyével kapcsolatban tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, s azokat – kifejezett jogszabályi kötelezés esetét kivéve – nem szolgáltatja ki, az adatvédelmi jogszabályok betartására figyelemmel, üzleti titokként kezeli.

Az előfizető kérésére a **Kondás és Menyhárt Kft.** biztosítja, hogy az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig az előfizető díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A **Kondás és Menyhárt Kft.** – az Internet szolgáltatás esetében más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismeri meg és tárolja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató – más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről. Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a **Kondás és Menyhárt Kft.** haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Jogsabályi kötelezettség, hogy a szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövetető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentéssel kapcsolatosan nyilvántartásba vett előfizetői adatok a következők:

a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

Az Elektronikus Hírközlési törvény 151. § és 154. §-ai alapján a hatóság határozatával kötelezheti az elektronikus hírközlési tevékenységet végzőt az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatok szolgáltatására, amelyek szolgáltatások igénybevételehez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

7.sz.melléklet

Az Internet szolgáltatás irányelvei

Kondás és Menyhárt Kft.

Kivonat

**az Általános szerződési feltételek az Internet szolgáltatáshoz c.
dokumentumból**

A Kondás és Menyhárt Kft. Internet szolgáltatási irányelvei

Ennek a dokumentumnak az a szándéka, hogy ismertesse a **Kondás és Menyhárt Kft.** általános szolgáltatási irányelveit, Internet szolgáltatásának alapelveit.

A **Kondás és Menyhárt Kft.** szolgáltatási irányelveinek kidolgozásában és megvalósításában a következő szempontokat tartottuk szem előtt:

- Megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.
- Az Internet erőforrásainak védelme, azok felelős használatának bátorítása és előmozdítása, az Internet szolgáltatás használhatóságának és értékének csökkenését okozó, kedvszegő tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználókhöz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmasságának és biztonságának megőrzése.

A **Kondás és Menyhárt Kft.** ügyfelei számára minden Internet szolgáltatáshoz szabad hozzáférést kíván nyújtani. Noha a **Kondás és Menyhárt Kft.** szilárdan elkötelezte magát a szólásszabadság mellett, bizonyos tevékenységek hátrányosak mind a **Kondás és Menyhárt Kft.**, mind az Internet számára, így nem engedhető meg, hogy ezek a szólásszabadság áruháját magukra öltve jelenjenek meg. A **Kondás és Menyhárt Kft.** és az Internet erőforrásai végesek. Ha csak egy felhasználó is visszaél ezekkel az erőforrásokkal, ezzel akár az egész közösségre negatív hatást gyakorolhat.

Mi nem figyeljük meg rendszeresen a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a vonalak kihasználtságát felmérő méréseket és a számla kiállításához szükséges adatok kigyűjtését. Mindemellett erőfeszítéseinkkel az Internet közösség jó állampolgárait támogatjuk és megfelelő válaszlépést teszünk, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata.

Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a **Kondás és Menyhárt Kft.** szolgáltatási irányelveit, fenntartjuk magunknak a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. Mi előnyben részesítjük a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a tevékenységen való változtatás szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek égbekiáltó vagy botrányos megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a fellépésünk, hogy érvényre juttassuk elvárásainkat és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részünkről. Az irányelvekkel kapcsolatos kérdéseiket szíveskedjenek az kandmline@kandmline.hu címre küldeni.

2/6

Általános információ

Általánosságban a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi korlátozások érvényesek:

- Nem szabad ezeket semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet Ön a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad ezeket becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Tilos a **Kondás és Menyhárt Kft.** nevének és hírnevének csorbítása.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatásokat.
- Tilos kalóz szoftverek átvitele.

A következőkben a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózat használatának további irányelveit ismertetjük. Ezek az információk viszont csak támpontot kívánnak nyújtani, a teljesség igénye nélkül.

Elektronikus levelezés (e-mail)

Az elektronikus levelezéssel való visszaélés a szolgáltatás megszüntetését eredményezheti.

Nem kizárólag az alább felsorolt példák esetében lehet szó retorzióról, de ezek a példák útmutatást adnak az esetek megítéléséhez.

- Nem szabad a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen „spam”) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli.
- Tilos a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával („mail bombing”).
- Ne használja az elektronikus levelezést mások zaklatására vagy megfélemlítésére. A zaklatás eredhet a hangnemből, nyelvhasználatból, az üzenetek gyakoriságából vagy akár az üzenetek méretéből. Egy egyszeri kellemetlen levél küldése is lehet zaklatás, amit panasz esetén ki kell vizsgálnunk. Ha egy címzett kéri a további levelek küldésének mellőzését, ezt tiszteletben kell tartani és annak a személynek semmilyen levelet nem szabad a továbbiakban küldeni.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.

- A **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

- Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a **Kondás és Menyhárt Kft.**-nél elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.
- Tilos számítógépes vírusok szándékos terjesztése vagy a terjesztéssel való fenyegetés.

Web oldalak (web site)

A **Kondás és Menyhárt Kft.** a web hosting szolgáltatás keretében web oldalak elhelyezésére tárhelykapacitást és webes hozzáférést biztosít. Ezen kívül, web szerverek tárolására is van lehetőség (server hosting). A **Kondás és Menyhárt Kft.** nem vizsgálja rendszeresen a web lapok tartalmát.

Kizárólag a lapok, illetve a szerver tulajdonosa a felelős minden egyes, az illető web lapon megjelenő információért. Azonban, ha panasz érkezik arra nézve, hogy egy adott web lapon az általánosan elfogadott nyelvhasználattól, tartalomtól vagy grafikai tartalomtól eltérő tartalom jelenik meg, a **Kondás és Menyhárt Kft.** felmondhatja szerverein a web oldalak tárolására vonatkozó megállapodást és egyedi megítélés szerint, azonnal megszünteti a Web Hosting szolgáltatást.

Nem szabad a web hosting szolgáltatást olyan anyagok publikálására használni, mely anyagokat a **Kondás és Menyhárt Kft.** saját belátása szerint törvényellenesnek, megbotránkoztatónak vagy kifogásolhatónak minősít. A szolgáltatási irányelvek szempontjából az „anyag” vonatkozhat bármilyen típusú információra, beleértve az elbeszélő leírást, grafikát (beleértve a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logo-kat), végrehajtható programokat, video felvételeket és audio felvételeket.

Törvénytörő az a tartalom, ami bármilyen törvényt, rendeletet, nemzetközi szerződést, szabályzatot vagy törvényes rendeletet, előírást megsért. Ide tartoznak többek közt az obszcén anyagok, rágalmozó, csalárd vagy megtévesztő nyilatkozatok, fenyegető, megfélemlítő vagy zaklató kijelentések, vagy olyan anyagok, amelyek megsértik mások személyiségi- vagy szellemi tulajdonjogait (pl. szerzői jogok, védjegyek).

Illetlen az a tartalom, mely szexuális tevékenységgel vagy szükségletek elvégzésével kapcsolatos, és a jelenleg érvényben lévő társadalmi megítélések szerint visszataszító módon prezentálja ezeket.

Kifogásolható az a tartalom, mely egyébként legális, de melyet a **Kondás és Menyhárt Kft.** saját megítélése szerint mégis ilyennek minősít. A **Kondás és Menyhárt Kft.** kifogásolhatónak ill. nemkívánatosnak tekinti azokat a tartalmakat, amelyekkel, jellegüknél fogva, nem kíván összefüggésbe kerülni, hogy megvédje a saját, illetve szolgáltatásai jó hírnevét, valamint azért, hogy megvédje alkalmazottait, a tulajdonosait, illetve a partnereit.

Példák tiltott web site tartalmakra:

- Azok az anyagok, amelyek hiányos vagy feslett öltözetű férfi és/vagy női formákat vagy testrészeket ábrázolnak vagy írnak le és, amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek obszcén, illetlen, vulgáris, fajtalankodó vagy erotikus magatartást sugallnak vagy ábrázolnak, és amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.

4/6

- Azok az anyagok, amelyek kigúnyolják, nevetség tárgyává teszik a **Kondás és Menyhárt Kft.**-t, vagy partnereit, alkalmazottait, tulajdonosait.
- Azok az anyagok, amelyek bűncselekmény elkövetésére, vagy erőszakos cselekedetekre ösztönöznek; vagy amelyek egy személy vagy csoport neve, nemzetisége, vallása, bőrszíne, kora, anyagi helyzete, szexuális irányultsága, rokkantsága vagy politikai hovatartozása alapján annak megálázására, megbélyegzésére, megkülönböztetésre buzdítanak vagy szólítanak fel.

A biztonság

A szerződő fél felelős bármilyen, a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatával vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el, még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak barátja, valamelyik családtagja, vendége vagy alkalmazottja követi el. Ennek következtében, a szerződő félnek kell lépéseket tennie, annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését. Ezen felül, nem szabad a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.

- A szerződő félnek megfelelő biztonsági intézkedéseket kell eszközölnie, annak érdekében, hogy a szerződött szolgáltatást jogosulatlanul ne lehessen használni.
- Tilos megpróbálni jogosulatlanul bejutni bármelyik számítógépre, hálózatra vagy más felhasználó jogosultságát megszerezni („cracking”). Ez, a teljesség igénye nélkül, kiterjed az adatokhoz való illetéktelen hozzáférésre, olyan felhasználói jogosultság vagy számítógép használatára, melyhez nem adtak kifejezetten engedélyt, valamint a mások hálózatán való biztonsági rések keresésére („probing”). A biztonság lerombolását, biztonsági rések felderítését és kihasználását célzó programok használata vagy terjesztése tilos. Ilyen eszközök például a jelszókitaláló programok, jelszófeltörő programok, „network probing” eszközök.
- Tilos kísérletet tenni arra nézve, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS – azaz Denial of Service – támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok „elárasztására” („flooding”), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlasztására („crash”) tett kísérletre.
- Azok a felhasználók, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi vagy polgári felelősségre vonásnak teszik ki magukat. A **Kondás és Menyhárt Kft.** folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

5/6

Hálózat felügyelet

A szerződő fél felelős azért, hogy a szerződés keretén belül a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatást rendeltetésszerűen használják. Ezért, a szerződő félnek lépéseket kell tennie, hogy a szolgáltatás igénybevételét megfelelően szabályozza és felügyelje, és meg kell tennie a megfelelő védelmi intézkedéseket, amelyekkel a visszaéléseket a minimálisra tudja csökkenteni. A szerződő félnek nyilvánosan is rendelkezésre álló információt kell közzétennie, hogyan lehet vele felvenni a kapcsolatot és köteles időben reagálni az esetleges panaszokra, melyek a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával kapcsolatosak. Amennyiben a szerződő fél nem jár el a tőle elvárható gondossággal, hogy a **Kondás és Menyhárt Kft.** által biztosított szolgáltatást megfelelően felügyelje, az okot adhat a szolgáltatás szüneteltetésére, netán megszüntetésére.

A szerződő félnek ki jelölnie egy vagy több személyt (kapcsolattartó, avagy „contact” személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a **Kondás és Menyhárt Kft.** által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internet-hez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét („contact” információ)még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A „contact” információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell

lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a **Kondás és Menyhárt Kft.** ügyfélszolgálatát.

A kapcsolattartó személyeknek rendelkezniük kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse és ezekhez a hozzá férést korlátozza.

Hálózati teljesítmény

A **Kondás és Menyhárt Kft.** Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti.

Tilos a **Kondás és Menyhárt Kft.** erőforrásainak (beleértve a CPU időt, a memóriát, a merevlemez tárat és a kapcsolati időt) túlzott (indokolatlan mértékű) használata. Tilos olyan erőforrás-intenzív programokat használni, amelyeknek negatív hatásuk van más előfizetőkre, a **Kondás és Menyhárt Kft.** rendszereinek vagy a hálózatának teljesítményére. A **Kondás és Menyhárt Kft.** fenntartja magának a jogot, hogy korlátozza, vagy akár megszüntesse az ilyen jellegű tevékenységeket.

Törvényellenes tevékenység

Az irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a **Kondás és Menyhárt Kft.** hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

A **Kondás és Menyhárt Kft.** fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg a honlapon elérhető lesz.

Műsorterjesztés

Általános Szerződési Feltételek

Kondás és Menyhárt Kft.

Hatályos: 2010. november.15. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME
2. JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA
3. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI
4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSE, A TECHNIKAI BERENDEZÉSEK FELSZERELÉSE
 - 5.1 Megrendelés
 - 5.2 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, a Hello HD vételi szett felszerelése
 - 5.4 Az előfizetői szerződéskötés részletes szabályai
6. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE
 - 6.1 Általános elvek
 - 6.2 Számlázás
 - 6.3 A díjkiegyenlítés határideje
 - 6.4 Fizetési módok
 - 6.5 Késedelmi kamat
7. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE
 - 7.1 Rendelkezésre állás
 - 7.2 Minőségi cél- és minimál értékek
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS
 - 8.1 Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére
 - 8.2 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga
 - 8.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok
 - 8.4 Áthelyezés
 - 8.5 Átírás
 - 8.6 Változás az előfizető adataiban
9. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE
 - 9.1 A szolgáltatás szünetelése előfizetői kérésre
 - 9.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
 - 9.3 A felektől független okok miatti szünetelés
10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ESETEI ÉS FELTÉTELEI
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI
 - 11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei
 - 11.2 Az Előfizető felmondása
 - 11.3 A Szolgáltató felmondása
 - 11.3.1 Rendes felmondás
 - 11.3.2 Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői szerződésszegés esetén
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE
 - 13.1 Az általános ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályok
14. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, KÖTBÉR, DÍJCSÖKKENTÉS, KÁRTÉRÍTÉS, VITARENDEZÉS
 - 14.1 Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén
 - 14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke
 - 14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja
- KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek
 - 14.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták
 - 14.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták
15. AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA
 - 15.1. Közzététel
 - 15.1. Értesítés (általános értesítés)
16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE
17. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató neve, szervezeti felépítése: Kondás és Menyhárt Korlátolt Felelősségű Társaság

A továbbiakban: Szolgáltató.

A Szolgáltató működésének ideje: határozatlan.

Cégjegyzékszám: 09-09-015683 (vezetve a Hajdú-Bihar Megyei mint Cégbíróságnál)

Székhely: 4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

2. JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2010.

november.10.napjától határozatlan ideig hatályos.

3. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHET,SÉGEI

Központi internetes elérhetőségünk: www.kandmline.hu

Központi ügyfélszolgálat: 4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségeinken

Levelezési cím:4087.Hajdúdorog.Nagy Sándor.u.23

Hibabejelentés: a központi telefonos ügyfélszolgálaton

Jelen általános szerződési feltételek, illetve mellékletei hozzáférhetőek a Szolgáltató központi internetes honlapján, valamint központi ügyfélszolgálati irodájában is

4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltatás a következőket foglalja magában:

- műsorszolgáltatások által előállított digitális televízió- és rádióműsorok egyidejű, változatlan továbbítása (feltételes hozzáférési rendszerrel nyújtott műsorterjesztés);

- kiegészítő digitális szolgáltatások, pl. digitális teletext, elektronikus műsorkalauz (elektronikus műsorújság, azaz EPG).

A Szolgáltatás besorolása az elektronikus hírközlési szolgáltatások 2008. január 1-jétől megújított osztályozási rendszere alapján:

- digitális televízió műsorelosztás (4.1.1)

- digitális rádió műsorelosztás (4.1.2)

- digitális műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.3.1)

- digitális műholdas rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.3.2)

- műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás (4.4)

- egyéb műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.5)

A szolgáltatások leírását és a csatornakiosztást az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe, kivéve a kábelhálózatokon keresztül, illetve a mikrohullámú földfelszíni műsorszórással nyújtott szolgáltatásokat. Kábelhálózat útján nyújtott szolgáltatás az együttműködő kábelhálózatok által lefedett területen érhető el.

A mikrohullámú földi sugárzással történő szolgáltatásnyújtás földrajzi korlátait a 8. sz. melléklet szemlélteti. A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató saját elektronikus hírközlési hálózatot nem üzemeltet. A Szolgáltatás a Szolgáltatóval szerződött elektronikus hírközlési hálózatot üzemeltető szolgáltatók rendszerén keresztül vehető igénybe. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer jellemzőit a 2. sz.melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez, valamint az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségei teljesítéséhez alvállalkozókat, teljesítési segédeket (pl. forgalmazókat, felhatalmazott szerelőket) vehet igénybe.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból olyan csomagokat állítson össze, amelyek egymástól függetlenül is igénybe vehetőek. A Szolgáltató ezen, az előfizetők által önállóan is igénybe vehető csomagok tekintetében is a vonatkozó hatályos jogszabályok előírásainak (pl. must carry) megfelelően alakítja ki a Szolgáltatás feltételeit.

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a szolgáltatást. Kézületi (üzleti) előfizető: az a nem természetes személy, aki az előfizetési szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Előfizetői szerződés: a nyilvános Szolgáltatás nyújtásáról szóló, a Szolgáltató, az Előfizető, illetve az Igénylő között létrejött szerződés, amely jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Forgalmazó: a Szolgáltató megbízásából eljáró vagy azzal szerződéses kapcsolatban lévő természetes személy vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet vagy gazdasági társaság, amely a Szolgáltató megbízásából értékesítői és szerelési tevékenységet végez, és részt vesz a Szolgáltatással kapcsolatos hibák elhárításában.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSE, A TECHNIKAI BERENDEZÉSEK FELSZERELÉSE

5.1 Megrendelés

5.1.1 Az igénylőnek szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját, díjait. A Szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatások megjelölését és leírását.

Az igénylő az Interneten keresztül elektronikus úton, a központi telefonos ügyfélszolgálaton, illetve írásban jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (Megrendelés). Ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

5.1.2 Az Előfizetőnek annyi Előfizetői Szerződést kell kötnie, ahány vevőkészüléken (televízió-készüléken) igénybe kívánja venni a Szolgáltatást.

A

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy ha ugyanazon előfizető több előfizetői szerződést kíván kötni, részére kedvezményt nyújtson.

5.1.3 A megrendelés minimális tartalma:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értékesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma;
- b) természetes személy Előfizető esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő ezen adatai is. Az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas mobiltelefonszáma és e-mail címe;
- c) Céges előfizető esetén az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám;
- d) a létesítés címe, vételi hely típusa (műholdas vagy egyéb);
- e) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek eleget tud tenni);
- f) az igényelt fizetési mód, fizetési gyakoriság és szolgáltatás megjelölése;
- g) a szerződés tartama;
- h) az Előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- i) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- j) az igénybejelentés helye, időpontja;
- k) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó);
- l) az érintett ingatlanon van-e kiépített műsorelosztó-hálózat;
- m) esetleges kedvezmények igénybevétele;
- n) előfizető esetleges különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A megrendelésnek tartalmaznia kell a megrendelés teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges minden adatot. Ha a megrendelés a szükséges adatokat nem, pontatlanul vagy félreérthetően tartalmazza, a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 15 napon belül felkéri az igénybejelentőt a megrendelés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése. Ellenkező esetben a megrendelés érvénytelennek minősül, és a Szolgáltató nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére. Az Előfizető/Igénylő a hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tud tenni. Amennyiben az Előfizető/Igénylő az ingatlan nem tulajdonosa, az Előfizetői Szerződéshez mellékelendő a tulajdonos hozzájárulása is a hozzáférési pont létesítéséhez. Ennek hiánya esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésére nem köteles, illetve – amennyiben az Előfizető a tulajdonosi hozzájárulást utóbb sem pótolja – a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató a hiánytalan megrendelést a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélszolgálatára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató a Megrendelés során az igénylőt az alábbiakról tájékoztatja:

- a) a Szolgáltató adatai (neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma és ügyfélszolgálatának elérhetőségei);
- b) a Szolgáltatás lényeges tulajdonságai, így különösen a szolgáltatáscsomagok, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai berendezésekről, a Szolgáltatás megindításával, illetve a berendezések megvásárlásával, használatával, felszerelésével és telepítésével kapcsolatos kötelezettségekről, feltételekről és eljárásról;
- c) a szolgáltatás díjáról (pl. havi- és egyszeri díjak);
- d) a fizetés, a szerelés és a Szolgáltatás teljesítésének egyéb feltételeiről;
- e) a Megrendelés nyilvántartásba vételét követően a Szolgáltatót kötelező ajánlati kötöttség idejéről;
- f) az esetleges kedvezményekről.

A Szolgáltató a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül nyilatkozik a Szolgáltatás biztosításának lehetőségéről és részleteiről. Amennyiben a Szolgáltatás teljesíthető, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés eljuttatásával felajánlja az Előfizetői Szerződés megkötését.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A megrendelés alapján a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül megkötő az Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges rendszer létesítésére időpontot egyeztet, és azt felszereli. Az Előfizető az előfizetői rendszeren (előfizetői hozzáférési ponton) keresztül tudja az általa megrendelt elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe venni. A Szolgáltató az ajánlati idő lejártát követően nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére.

5.2 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, a Hello HD vételi szett felszerelésével történik

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, a Szolgáltatás igénybevételének feltétele a Szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői rendszer Előfizető általi megvásárlása – ez esetben a Hello HD vételi szett az Előfizető

1 kizárólagos, korlátozásmentes tulajdonába kerül

2 bérbe vétele – ez esetben a Hello HD vételi szett a Szolgáltató tulajdonában marad, de a Szolgáltatás igénybevételének időtartamára az Előfizető birtokába kerül, és azt rendeltetés szerűen használja.

FIGYELEM! amennyiben a készülék megrongálódik / látható szétszerelési kísérlet...stb/ Előfizető vállalja hogy annak értékét 80 000+ÁFA egy összegben Szolgáltatónak 30-napon belül megfizeti. – továbbá a készülék felszerelése az igénylő által a megrendelésben meghatározott ingatlanon. Műholdas vételi mód esetén a kültéri

egység szolgáltatási címen történő felszerelhetőségét, a műholdra való rálátást a megrendelőnek kell biztosítania. A telepítés elvégzéséhez szükséges egyéb (pl. műemléki, szakhatósági és lakóközösségi) engedélyeket a megrendelőnek kell beszereznie.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer részei:

- a) Hello HD beltéri egység
- b) parabola antenna
- c) fejegység
- d) antenna fali-tartó.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges továbbá minden esetben Hello HD beltéri egységenként egy Előfizetői Kártya, amelyet Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya idejére az Előfizető használatába ad, azonban a Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

A szereléshez szükséges egyéb (így különösen az Előfizető külön igénye szerinti) eszközök költsége az Előfizetőt terheli. A szerelést végző szakember köteles az Előfizetőt előre tájékoztatni arról, hogy mely alkotóelemek képezik a rendszer részeit, és melyek azok, amelyeket – ha az Előfizető igényli – ezen felül külön kell megvásárolnia/megrendelnie. Amennyiben az Előfizető a rendszer kiépítése során további (egyéni) igényeket támaszt, de nem hajlandó ezek költségeinek viselésére, Szolgáltató nem köteles az Előfizetői Szerződés megkötésére.

A Hello HD beltéri egységhez a 2. sz. mellékletben felsorolt csatlakozókon keresztül bármely olyan rendszerű televízió készülék csatlakoztatható, amely használati útmutatója szerint, az abban meghatározott módon csatlakoztatható a Hello HD beltéri egységhez. A szolgáltatás átadási pontja Hello HD beltéri egység fenti számú mellékletben felsorolt kimenete.

A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a Hello HD beltéri egység működéséhez, ezáltal pedig a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Kártya Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása. Az Előfizetői Kártyát a Szolgáltató Előfizető használatába adja az Előfizetői Szerződés hatálya idejére. A Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad. Ha az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Kártya

megrongálódik, elvesz vagy más módon használhatatlanná válik, az Előfizető köteles a Kártya kicseréléséért a 3. sz. mellékletben meghatározott díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató vállalja, hogy a befizetés igazolásától számított 10 munkanapon belül a kártyát pótolja. A nem rendeltetés szerű használat következtében bekövetkezett kártyacsere elintézési időtartamára Előfizető nem jogosult kötbért követelni Szolgáltatótól, valamint köteles erre az időszakra is az Előfizetési díjat megfizetni.

Egy Előfizetői Szerződés alapján egy Hello HD vételi szett kerül felszerelésre, illetve egy Előfizetői Kártya kerül az Előfizető használatába. A Hello HD vételi szett részeinek felszerelését a Szolgáltató megbízásából eljáró szerelő (a továbbiakban Szerelő) az igénylővel/Előfizetővel egyeztetett időpontban végzi el. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a Szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

A Hello HD vételi szett felszerelését javítását kizárólagosan a Szolgáltató végzi.

Amennyiben nem, akkor ennek kockázatát az Előfizető viseli. Hibás, rendeltetésellenes, műszaki előírásoknak, szabványoknak jogszabályoknak stb. meg nem felelő károkért, illetve a Szolgáltatás minőségének ezen okból vagy okokból bekövetkező csökkenéséért való felelősséget a Szolgáltató nem vállalja, a Szolgáltatóval ezzel összefüggésben semmilyen igényrel nem léphet fel, sőt az ezzel kapcsolatos összes költség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Hello HD vételi szett üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi.

Nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. A Hello HD beltéri egységben az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az Előfizető felelőssége. A készülékben a felhasznál

kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel.

5.3 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó különös szabályok

A jelen ÁSZF az Előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy műholdas vételi mód esetén csak Előfizetői Kártya igénylése és/vagy aktiváltatása útján vegye igénybe a Szolgáltatásokat. Amennyiben az Előfizető csak Előfizetői

Kártya igénylésével köti meg Előfizetői Szerződését, a szolgáltatás igénybevételéhez kívánt vételi szettnek a 4. sz. mellékletben foglalt követelményeknek kell megfelelnie. Az ilyen megrendelés esetén a vételi szettre vonatkozó, a

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

jelen ÁSZF-ben szereplő szabályokat nem lehet alkalmazni. Szolgáltató ebben az esetben – az Előfizető tulajdonában levő vételi szett (set-top-box illetve fejegység) pontos specifikációjának ismerete hiányában – a Szolgáltatás egészének, illetve bizonyos, az alap Szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatások Előfizető részére való elérhetőségét nem garantálja, az esetlegesen el nem érhető Szolgáltatás vagy kiegészítő digitális szolgáltatások elérésének hiánya miatt Szolgáltató nem vállal felelősséget. (A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzőit a 4. sz. melléklet tartalmazza, a Szolgáltatás műszaki leírását a 6. sz. melléklet tartalmazza.)

5.4 Az előfizetői szerződéskötés részletes szabályai

5.4.1 Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, az Előfizetői Szerződés megkötésének előfeltétele a Hello HD vételi szett (5.2 pont) megvásárlása illetve bérbe vétele. A Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetői Szerződés megkötése szükséges.

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános szerződési Feltételeiből (ÁSZF) és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll (Előfizetői Szerződés). Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

Az Előfizetői Szerződésekre vonatkozó további szabályokat a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvénynek (Ptk.) a szerződésekre vonatkozó rendelkezései, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályairól szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendeletben rendelkezései tartalmazzák.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő (a továbbiakban együtt Felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással (pl. az előfizetői szolgáltatás igénybevételével) köthetik meg. Az Előfizetői Szerződés abban az esetben is létrejön tekintendő, ha az Előfizető a Szolgáltató szolgáltatási díj(ak)ról kiállított számláját kiegyenlíti. Az Előfizetői Szerződés megkötése kezdeményezhető telefonos ügyfélszolgálaton is.

5.4.2 Személyes szerződéskötés történhet a Szolgáltató által szerződéskötésre felhatalmazott személyek (ügynökök) útján is.

Az előfizetői szerződés alanyai: a Szolgáltató és az Előfizető, nevezetesen:

a) a Szolgáltató: Kondás és Menyhárt Kft.

b) az a nagykorú természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást (egyéni előfizető),

c) jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást (közületi előfizető).

Az Előfizetői Szerződés, azaz a szerződéses jogviszony a Szolgáltató és az Előfizető között jön létre akkor is, ha az Előfizető Szerződést a Szolgáltató ügynöke vagy megbízottja írja alá. Az Előfizetői Szerződést a felek határozott vagy határozatlan időre kötik kivéve ha Szolgáltató nem állapít meg legrovidebb szerződési időszakot.

5.4.3 Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg. A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét (visszaigazolás). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása

napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre. Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

5.4.4 Szóbeli szerződéskötés esetén az igénylő az egyedi előfizetői szerződés megkötését a Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatán is. Ekkor a Szolgáltató az előfizetői ajánlatot elektronikus úton vagy nyomtatott formában visszaigazolja, amellyel elfogadja azt.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés. Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

A Szolgáltató egyedi döntés alapján az alábbi esetekben megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését:

a) ha az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása van;

b) ha az előző Előfizetőt az ingatlan (melyben az előfizetői hozzáférési pont van) elidegenítette és tartozás maradt fent;

c) a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

5.4.5 Írásban létrejött Előfizetői Szerződés esetén annak megkötését követően az Előfizetői Szerződésben felsorolt jogok és kötelezettségek akkortól hatálya, amikor a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatási

jogviszony létrejöttét (visszaigazolás) vagy ha korábbi időpontban a szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az előfizető által igazolt dátummal megtörtént. A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatálya követően kell teljesíteni. Szóban vagy ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén a szerelési munkalap Előfizető által aláírt (átvételt igazoló) példányával is bizonyítható az Előfizetői Szerződés létrejötte. A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

5.4.6 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
 - e) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
 - f) a szerződés tartama;
 - g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
 - h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
 - i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
 - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
 - k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
 - l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
 - m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
 - n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthet
 - o) az általános szerződési feltételek elérhetőségei és nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- Az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza többek között:
- a) a vételi hely típusát;
 - b) az igénybe vett Szolgáltatásokat (szolgáltatáscsomagot);
 - c) a Szolgáltatás díját;
 - d) a fizetés módját;
 - e) az esetleges kedvezmények igénybevételét.

A Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésből és az ÁSZF-ből eredő jogait harmadik személyre nem ruházhatja át, kivéve a 8.5 pontban meghatározott átírás esetét.

Amennyiben az Előfizető/Igénylő az ingatlanok nem tulajdonosa, az Előfizetői Szerződéshez mellékelendő a tulajdonos hozzájárulása is a hozzáférési pont létesítéséhez, amelyben a tulajdonos készfizető kezesként kötelezettséget is vállal arra, hogy a bérlet, használat stb. nem fizetése esetén helyette teljesít.

6. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EGYSZERI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

6.1 Általános elvek

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az általa igénybe vett Szolgáltatásokért, továbbá a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb szolgáltatásokért köteles díjat fizetni (Díj vagy Díjak). A Díjakat a Szolgáltató szabadon állapíthatja meg és jogosult egyoldalúan módosítani, amely módosításról megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltatási Díjakat az 1. sz. melléklet, az egyszeri díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem érinti az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló és az Előfizetői Szerződés megszűnése előtt, vagy megszűnésekor esedékessé vált díjfizetési kötelezettségét.

6.2 Számlázás

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás (az Előfizető által igénybevett Szolgáltatások) alapján történik. A Szolgáltató – illetve a Hello HD vételi szett telepítésében vagy a hibaelhárításban közreműködő Forgalmazó, vagy a Forgalmazó alvállalkozója – kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek a jelen ÁSZF szerint biztosított Szolgáltatás Díját jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben, valamint az ÁSZF mellékleteiben megjelölt díjak alapján. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, számítógépes rendszeren alapszik, külső személyek által nem manipulálható. Az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató által kiállított számla a Szolgáltató aláírása nélkül is hiteles. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható Előfizetői kérésre. A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult az adott számlázási időszakra előre számlázni. Hó közí aktiválás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az előfizetési (havi) Díj az Előfizetői Szerződés hatálya, azaz a szolgáltatás rendelkezésre állásának biztosítása napjától esedékes, függetlenül attól, hogy az Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi-e. Az Előfizető a teljes előfizetési (havi) Díj megfizetésére köteles akkor is, ha az Előfizető érdekkörében felmerülő ok vagy okok miatt a nem vagy csak korlátozottan tudja a szolgáltatást igénybe venni, illetve ha az Előfizető érdekkörében felmerülő ok vagy okok miatt a Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A Szolgáltatás aktiválásakor a teljesítési időpontja a Hello HD vételi szett ügyfél általi átvétele és az előfizetői szerződés megkötésének időpontja. Ezt követően a folyamatos szolgáltatás teljesítési időpontjai megegyeznek a havonta esedékes előfizetési díj(ak) megfizetésére a számlában megjelölt határidővel.

Az esetleges egyszeri Díjak az esedékes havi Díjjal együtt is kiszámlázásra kerülhetnek. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató végső elszámoló számlát állít ki, melyben feltünteti az Előfizető összes díjtartozását, valamint ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel szemben tartozása áll fenn és az Előfizető az összeg jóváírását kérte, úgy a tartozás összegét jóváírja.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

6.3 A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató által havonta kiállított számlát – az azon feltüntetett befizetési határidő előtt legalább 8 nappal – megküldi az Előfizetőnek, aki azt a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül. A Szolgáltató a számlával együtt az Előfizető részére a szolgáltatással kapcsolatos közleményeket, tájékoztatásokat küldhet, amelyek többek között a csatornakiadásra, a Szolgáltatásra és a díjak változására vonatkoznak. Ezen tájékoztatás kimeríti a Szolgáltató jogszabályból és jelen ÁSZF által megkívánt értesítési kötelezettségét.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 10. napjáig nem kapja meg, úgy köteles azt 5 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelezni.

6.4 Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint az alábbi módokon egyenlítheti ki számláját (a fizetés módja az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre):

- a) postautalványon /csekk/
- b) az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás);
- c) banki átutalással.

6.5 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizető felé, melynek mértéke a Ptk-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az Előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi cél- és minimál értékeiről kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Hello HD vételi szettet az Előfizető a Szolgáltatótól, vagy értékesítési partnerétől vásárolta meg vagy vette bérbe, ennek telepítését, aktiválását, áthelyezését a Szolgáltató saját vagy értékesítési partnere (Forgalmazója) munkatársa vagy egyéb megbízottja(ügynöke) végezte, az Előfizető ezt használja a Szolgáltatás igénybevételére, az Előfizetői Kártyát a Szolgáltató adta az Előfizető használatába,

valamint az Előfizető Hello HD vételi szettet és az Előfizetői Kártyát a használati útmutatónak megfelelően használja.

7.1 Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes hatálya alatt.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a Szolgáltatás kimaradása:

- a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- b) vis major miatt történt;
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen időjárási viszonyok következtében a kültéri egység sérülése – pl. villámcsapás – energiaellátás hiánya, rongálás, lopás stb.) történt;
- d) az Előfizető kérése alapján történő szünetelés miatt történt;
- e) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés okán történt (Karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörben –rendszeres időközönként, negyedévente – a hálózaton saját költségen végzett felülvizsgálat, műszaki ellenőrzés, valamint az ezen vizsgálat, ellenőrzés során feltárt esetleges hibák, rendellenességek kijavítása);
- f) az Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltatás kikapcsolása miatt történt.

7.2 Minőségi cél- és minimál értékek

A minőségi cél- és minimál értékeket az ÁSZF 7. sz. melléklete tartalmazza.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYÉB ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS

Az Előfizetői Szerződés a felek egyező akaratával a jogviszony fennállása alatt írásban módosítható. Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

8.1 Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az Előfizető kérése alapján akkor módosíthatja, amennyiben az Előfizetőnek az Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása nincs.

A szerződésmódosítási igényt az Előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton (telefonon vagy személyesen) vagy írásban ,levélben,jelentheti be.

Az előfizető a módosítására vonatkozó nyilatkozatát legalább 30 nappal a módosulás általa kívánt napját megelőzően köteles terjeszteni.

8.2 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

8.2.1 ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;

8.2.2 ha azt a Szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja (különösen az előbbiekből adódó díjmódosítás, illetve programcsomag változás esetét);

8.2.3 a Díjak módosulása esetén;

8.2.4 a Szolgáltató által meghatározott alábbi esetekben:

- a) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;
- b) új szolgáltatások, programcsomagok bevezetése, vagy ha a Szolgáltató a kiesett műsorcsatornát más műsorcsatornával pótolja;

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

c) a kedvezmények bevezetésére, alkalmazására és közzétételére vonatkozó feltételeinek módosítása;

d) a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén.

Jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában a módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását. Lényeges változásnak (módosításnak) minősül különösen a Szolgáltatások igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változás. A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) díjmódosítás esetén a módosított díj összege;
- f) a módosítás indokolása;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely díj

csökken .A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizető Szerződés kivételével – nem minősülhet az Előfizető, illetve Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését

eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül. Ezt az egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

8.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét, illetve a közlemény megjelenését követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követő 8 naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, a módosításra tett nyilatkozattétel elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, az

Előfizető által igénybe vett Szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződés módosításra a Díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel 8 napon belüli elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi 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.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja a Megrendelés megtételét követően, de még az Előfizetői Szerződés hatályát megelőzően, akkor az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

8.4 Áthelyezés

Ha az Előfizető a vételi helyet változtatni kívánja (áthelyezés), ezt az ügyfélszolgálaton (telefonon vagy személyesen) vagy írásban(levélben) kérheti Szolgáltatótól, aki e kérésnek – annak megvalósíthatósága esetén – az Előfizetővel egyeztetett időpontban, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, a 3. sz. mellékletben meghatározott díjtételek megfizetése ellenében köteles eleget tenni. A Szolgáltató az áthelyezési kérelem teljesítését megtagadhatja, amennyiben az áthelyezésnek műszaki, jogi korlátai vannak, illetőleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása van.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezést – annak megvalósíthatósága esetén – 30 napon belül nem teljesíti, úgy kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezést nyilvántartó számlán jóváírja.

8.5 Átírás

A Szolgáltató módosítja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében változás következik be anélkül, hogy az előfizető hozzáférési helye vagy típusa megváltozna.

Az átírás feltétele, hogy a (korábbi) Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer, különösen pedig Hello HD beltéri egység tulajdonjogát átruhazza az új igénylőre, és ezt a Szolgáltatónak írásban igazolja. Amennyiben erre nem kerül sor, a Szolgáltató az átírás előfeltételének tekintheti a Szolgáltatás vételére alkalmas előfizetői rendszer Szolgáltatótól történő megvásárlását az új igénylő által.

Az új igénylő formai követelményeknek megfelelő kérelme alapján, annak a Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül – az Előfizető beleegyező nyilatkozatának (öröklés esetében hagyatékátadó végzés) birtokában – a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a vételi helynek helyt adó ingatlan jogszerű használója, illetőleg a jogelődnek nincsen díjhátraléka, vagy azt az új igénylő átvállalja.

A határidő Szolgáltatónak felróható be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

A fenti rendelkezéseket nem lehet alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye vagy a vételi mód is megváltozik.

8.6 Változás az előfizető adataiban

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés adataiban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím megváltozását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül az ügyfélszolgálaton keresztül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

9. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE

A Szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

9.1 A szolgáltatás szünetelése előfizetői kérésre

A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó nyilatkozatát legalább a tervezett szünetelés kezdőnapját megelőző 30 nappal korábban terjesztheti elő. A Szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizető kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen maximum 6 (hat) hónap. Ha az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, úgy az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, amelynek összegét és fizetésének feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza. Amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a szüneteltetni kért időszak leteltével a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a Szolgáltatást.

9.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. A Szolgáltató a műszaki feltételrendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónapoként az 1 napot. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az egy naptári hónapban meghaladja az 1 napot, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó Előfizetési Díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

9.3 A felektől független okok miatt szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben jogosult:

- a) ha Előfizető nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy partnere számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- b) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- c) ha Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbítja vagy továbbértékesíti, azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- d) ha Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, valamint ha az Előfizetői Szerződéstől eltérő célra használja a Szolgáltatást;
- e) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a Szolgáltatás haladéktalan visszakapcsolására, ha az Előfizető annak okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A visszakapcsolási díjat a 3. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt csökkentett díjat jogosult számlázni. Ennek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor, szolgáltató az alábbiak szerint jár el: a díjhátralék keletkezését (fizetési határidő lejártát) követő 10 napos türelmi időt követően az ÁSZF-ben meghatározottak szerint a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy díjtartozása áll fenn és amennyiben azt 30 napon belül nem rendezi a szolgáltatás korlátozásra kerül. A 30 napos határidő eredménytelen

elteltét követően szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottak szerint tájékoztatja az előfizetőt, hogy az előfizetői szolgáltatást a szabadon fogható csatornákra korlátozta és a rendelkezésére álló valamennyi törvényes utat igénybe vesz a díjtartozás behajtása érdekében. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy – a díjtartozás fennállásának ideje alatt – az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában, mobiltelefonon (pl. SMS-ben), illetve e-mailen tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az előfizetői jogviszony megszűnik:

- a) a Szerződésben meghatározott idő elteltével (ha a Szerződés nem határozott időre jött létre);
- b) Előfizetői felmondással;
- c) Szolgáltatói felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) az Előfizető elhalálása (ha nincs átírást kérő, erre jogosult örökös) vagy jogutód nélküli megszűnése esetén;
- f) a felek közös megegyezésével.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló Előfizetői Kártyát, illetve a Hello HD vételi szett bérlete esetén a vételi szettet rendeltetésszerű használatra alkalmas, működőképes

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

valamint megfelelő esztétikai állapotban (külső sérülésektől mentesen) a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető az eszközökben kárt tesz, úgy köteles azt megtéríteni a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési összeg megfizetésével. Az előfizető kötbér-fizetési illetve kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Kártya cseréjének díját megfizetni, ha az Előfizető az Előfizetői Kártyát nem szolgáltatja vissza

- a) az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a felmondás hatályáig, vagy
- b) az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy
- c) az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig. Az Előfizető abban az esetben is köteles az Előfizetői Kártya cseréjének díját megfizetni, ha a visszaszolgáltatott Előfizetői Kártya nem alkalmas rendeltetésszerű használatra.

Az Előfizető – amennyiben az előfizetői szerződésének megkötésekor a Hello HD vételi szett bérletéről állapodott meg a Szolgáltatóval – köteles a Hello HD vételi szett után a 3. számú mellékletben meghatározott havi kötbért fizetni, ha az Előfizető a vételi szettet nem szolgáltatja vissza

- a) az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a felmondás hatályáig, vagy
 - b) az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy
 - c) az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.
- Az Előfizető abban az esetben is köteles a Hello HD vételi szett után a 3. számú mellékletben meghatározott kártérítési összeget megfizetni, ha a visszaszolgáltatott Hello HD vételi szettet nem rendeltetésszerű használatra alkalmas, nem működőképes valamint megfelelő esztétikai állapotban (külső sérülésektől mentesen) szolgáltatja vissza.

11.2 Az Előfizető felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult rendes felmondással felmondani. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondás szolgáltató általi kézhezvételét követő 9. nap. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban (faxon), vagy az ügyfélszolgálaton tett bejelentéssel kezdeményezni. A Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.3 A Szolgáltató felmondása

11.3.1 Rendes felmondási Szerződést rendes felmondással írásban, az Előfizetőnek címzett ajánlott tértívénnyel levélben mondhatja fel, 60 napos felmondási idővel. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértívénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az, két egymás utáni kézbesítést követően „Nem kereste”, „Átvételt megtagadta” vagy „Nem fogadta el” jelzéssel érkezik vissza, a második visszaérkezést követő 5. munkanapon.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondót; a felmondási idő lejártának napját;
- c) az Előfizetői Kártya illetve a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök (Hello HD vételi szett) bérlete esetén ezen eszközök visszaszolgáltatásának határidejét;
- d) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről.

Figyelem : Abban az esetben ha a havidíj nem érkezik be időben a szolgáltatás kikapcsolásra kerül ,bekapcsolása csak a bekapcsolási díj újra számlázásával történhet

11.3.2 Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői Szerződést azonnal felmondhatja fel a 11.3.1 pontban meghatározott alakaságokkal, ha:

- a) az Előfizető a Hello HD vételi szettet nem rendeltetésszerűen használja és ezzel a Szolgáltatás működését veszélyezteti, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 8 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés ellenére sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, a másorjeleket harmadik személynek továbbítja, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el;
- d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- e) ha az Előfizető a szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal mondhatja fel amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés után sem egyenlíti ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a ha az Előfizető a díjtarozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, további díjakat folyamatosan fizeti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a határidők lejártá előtt az Előfizetőt tájékoztassa az egyenlegéről akár írásban, akár telefonon, vagy más módon (pl. SMS-ben, e-mailben, a Szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában). Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

12. A HIBABEJELENTÉS ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan bejelentés, amely Szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató a 3. pontban megjelölt ügyfélszolgálaton hibabejelentő szolgálatot működtet. Havi átlagban a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző jelentkezik, aki az ügyfél hibabejelentését regisztrálja. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató hiba bejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, előfizetői hívószámát vagy más azonosítóját;
- b) a hibajelenség leírását;
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját. A lefolytatott vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, archivált elektronikus üzenet) az alábbi körülmények valamelyikéről:

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt. A Szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az ÁSZF 7. sz. mellékletében meghatározott időtartamon belül kijavítja.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve Forgalmazójával, ügynökével, megbízottjával (a továbbiakban partnerével) együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató vagy partnere, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt Szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató vagy partnere nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Ha a Szolgáltató vagy partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a vételi helyre kiszáll, az Előfizető a 3. sz. mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt csak akkor is terheli, ha a Szolgáltató vagy partnere az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. előfizetői hibás beltéri egység vagy végberendezés, rongálás stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibák legalább 80%-át legfeljebb 120 órán belül kijavítani, kivéve, ha az Előfizető és a Szolgáltató ettől eltérő időpontban állapodott meg, vagy a hiba kijavítása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges. A Szolgáltató a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibákat minden esetben köteles legfeljebb 360 órán belül kijavítani.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízott partnere – jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló Előfizetői Kártyában illetve a Hello HD vételi szett egyes elemeiben fellépett hibák kijavítására vagy azok kicserélésére. Ha a Szolgáltató azt állapítja meg, hogy az Előfizető az Előfizetői Kártya illetve a Hello HD vételi szett hibájának elhárítására a Szolgáltatón vagy megbízottján kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az Előfizető köteles az okozott kárt megtéríteni a 3. számú mellékletben meghatározott kárterítési összeg megfizetésével, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Ebben az esetben az Előfizető semmilyen igényt sem támaszthat a Szolgáltatóval szemben.

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ EŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

13.1 Az általános ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályok

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait az ügyfélszolgálaton írásban, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve faxon tett bejelentés útján tehetik meg. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett, valamint az innen indított kimenő hívásokról minőségbiztosítási és panasz ügyintézési célból hangfelvételt készíthet.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja, és a bejelentés módjának megfelelő módon a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető panaszát elutasítja, úgy válaszáat írásba foglalja, és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy 15 napon belül kézbesíti részére. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

kimutatást. Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését a panaszbejelentésre irányadó szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt. A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet. Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési kése delme esetén megillető kamat mértékét. A kártérítési igények elbírálására a számlareklamációk elintézési rendje irányadó.

14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, KÖTBÉR, DÍJCSÖKKENTÉS, KÁRTÉRÍTÉS, VITARENDEZÉS

14.1 Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések kése delmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kése dellem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek, amennyiben:

- a) a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi célértékkel nem rendelkező berendezés okozta;
- b) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő berendezésben van;
- c) hibát a berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon;
- g) a Szolgáltatás szünetel.

Egyik fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) merül fel, amely megakadályozza az Előfizetői Szerződés teljesítését, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, továbbá minden, a fentiekén túl az Alkotmány szerint szükségállapotnak és rendkívüli állapotnak minősített esemény vagy helyzet. A szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén ugyanezen jogkövetkezmények alkalmazhatók.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, valamint bírósághoz fordulhat.

14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 120 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér megfizetésére köteles, az alábbi bekezdések szerint. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására az előző bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden kése delmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a Szolgáltatónak felróható hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

KONDÁS ÉS MENYHÁRT KFT. Általános Szerződési Feltételek

14.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

A szolgáltatás minőségére irányuló panasz esetén az Előfizető, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakat vitatja – jogosult hatósági- vagy független műszaki szakértőket felkérni a hibás teljesítés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél viseli, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

14.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József krt. 6., Telefon: (1) 459-4800, Telefax: (1) 210-4677

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: (1) 472-8900, Telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére – hatáskortól függően – alávetik magukat a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

15. AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA

15.1. Közzététel

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, (beleértve az ÁSZF-ben meghatározott közzétételt) az alábbiak szerint tesz eleget: honlapján közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

15.1. Értesítés (általános értesítés)

Ha az ÁSZF az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy

b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, elektronikus levélben);

c) országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

A b) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a Szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette.

16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus formában a Szolgáltató internetes honlapján olvashatók, valamint letölthetők. A Szolgáltató az ÁSZF módosításának hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozza azt internetes honlapján, kivéve ha az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizeti díj csökken.

17. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. sz. melléklet - Csatornakiosztás és díjszabás műholdas és kábelhálózaton történő műsorterjesztés esetén

2. sz. melléklet - A Hello HD vételi szett főbb jellemzői

3. sz. melléklet - Egyszeri Díjak

4. sz. melléklet - A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzői

5. sz. melléklet - Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

6. sz. melléklet - A szolgáltatás műszaki leírása

7. sz. melléklet - A Szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

8. sz. melléklet - A Szolgáltatás mikrohullámú földfelszíni sugárzás útján történő igénybevételének földrajzi korlátai, és a mikrohullámú terjesztés műszaki jellemzői

1.1. sz. melléklet

Csatornakiosztás és díjszabás műholdas és kábelhálózaton történő műsorterjesztés esetén

Rádiók: MR1 Kossuth Rádió, MR2 Pet fi Rádió, MR3 Bartók Rádió, Jazzradio

Sorsz.	Programhely	Műsor neve	Havidíj
Alapcsomag			Alapcsomag: (bruttó) 2.990,- Ft / hó vagy 29.900,- Ft / év
1	1	m1 HD	
2	2	m2 HD	

3	3	Duna TV HD	
4	4	Duna II. Autonómia	
5	5	RTL Klub	
6	6	TV2	
7	7	Viasat3	
8	8	4! story TV	
9	14	Cool TV	
10	15	Film+	
11	33	Eurosport HD	
12	34	Eurosport2 HD	
13	35	Eurosport SD	
14	36	Eurosport2 SD	
15	37	DigiSport	
16	38	Sport 1	
17	44	History SD	
18	45	NatGeo Wild SD	
19	46	Discovery	
20	47	Spektrum	
21	48	Animal Planet	
22	55	ATV	
23	56	Hír TV	
24	68	Rock TV	
25	69	Best Of Music	
26	77	Minimax/Animax	
27	78	Baby TV	
28	112	Private Spice 24.00-tól	

HD1 Csomag			1.990 Ft/hó vagy, 19.900Ft/év (bruttó)
27	33	Eurosport HD	
28	34	Eurosport 2 HD	
29	89	Luxe HD	

HD2 Csomag			1.690 Ft/hó , vagy 16.900 Ft/év (bruttó)
30	88	MYZEN HD	
31	67	Mezzo HD	
32	66	iConcerts HD	
33	90	Fashion TV HD	

Filmbox Csomag			990 Ft/hó , vagy 9.900 Ft/év (bruttó)
34	11	FilmBox Extra	
35	12	FilmBox Family	
36	13	FilmBox HD*	

HD1 + HD2
3.490 Ft/hó ,
vagy 34.900
Ft/év (bruttó)

HBO MaxPak Csomag			2.000 Ft/hó (egy év hűséggel) vagy 24.000 Ft/év (bruttó)
37	22	HBO*	
38	23	HBO 2*	
39	24	HBO Comedy*	
40	25	Cinemax	

* A csillaggal jelzett csatornák közületi előfizetők számára nem érhető el.

ELŐFIZETÉSI DÍJAK:

Alapcsomag: (bruttó) 2.990,- Ft / hó vagy 29.900,- Ft / év

HD1 csomag: (bruttó) 1.990,- Ft / hó vagy 19.900,- Ft / év

HD2 csomag: (bruttó) 1.690,- Ft / hó vagy 16.900,- Ft / év

HD1+HD2 csomag együtt: (bruttó) 3.490,- Ft / hó vagy 34.900,- Ft / év

FilmBox : (bruttó) 990,- Ft / hó vagy 9.900,- Ft / év

HBO MaxPak csomag: (bruttó) 2.000,- Ft / hó (egy év hűséggel)** vagy 24.000,- Ft / év

** A csomagban foglalt csatornák műsorszolgáltatójának döntése szerint a feltüntetett áron csak abban az esetben érhető el a HBO HD MP csomag, amennyiben az Előfizető egy év hűséget vállal, amely időszak alatt az előfizetői szerződését nem mondhatja fel. Az egyes programcsomagok közötti átjárhatóságot a Szolgáltató biztosítja. Az Előfizető bármely csomagra előfizethet, a csomagok nem épülnek egymásra és nem alkotnak hierarchikus rendet. Amennyiben az Előfizető nem fizet elő az Alapcsomagra, a Szolgáltató a műsorterjesztésről és a digitális átállítás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény 25. § (1) bekezdése alapján továbbítási kötelezettség alá eső közszolgálati műsorszolgáltatók műsorait az Előfizetők számára a továbbítási kötelezettségnek megfelelően biztosítja a választott csomagban.

HELLO HD VÉTELI SZETT BÉRLETI DÍJAK:

PVR-képes Hello HD box bérleti díja: (bruttó) 1.490,- Ft / hó (minden egyes használt PVR-képes Hello HD box esetében) Kivéve 2-éves hűségnyilatkozat 490,- Ft/hó

Nem PVR-képes Hello HD box bérleti díja: (bruttó) 990,- Ft / hó, minden további nem PVR-képes Hello HD box esetében (bruttó) 490,- Ft / hó

EGYÉB DÍJAK:

Korlátozott szolgáltatásért fizetendő havidíj (bruttó): 1.800,- Ft / hó.

Szüneteltetési díj (a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szünetelésért a szünetelés nyilvántartásba vétele utáni számlázott díj, bruttó): 1.200,- Ft / hó, minden megkezdett hónap után. A fenti árak a 25%-os áfát tartalmazzák!

A Szolgáltató kizárólag abban a formátumban, képfelbontásban és technikai jellemzőkkel nyújtja a televízió műsorok változatlan formájú továbbkövetését (terjesztését), amilyen felbontásban és technikai jellemzőkkel a műsorszolgáltató az eredeti jelet a rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, a fenti díjakból, árakból is.

2. sz. melléklet

A Hello HD vételi szett főbb jellemzői

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Hello HD vételi szett elemei:

1. Hello HD beltéri egység

ADB MED-5800 típusú Set-top-box egység, a következő főbb funkciókkal:

a) Videó dekódolás:

MPEG-2 SD: MP@ML

MPEG-2 HD: MP@HL

H.264 p.10: MP@L4.1 és HP@L 4.1

Támogatott felbontások: 1080i, 720p, 576p, 576i

b) Audió dekódolás:

MPEG-1 layer 1, 2

MPEG-1 layer 3 (MP3)

AC3 SPDIF kimeneten

AAC

AC3 down-mixing (L+R kimeneten)

c) SDTV kiment típusa: PAL D1

d) 80 GB tárhely személyes videórögzítésre (PVR)

e) 1x Smart Card bemenet (ISO7816-1,2,3 kompatibilis)

f) Kimenetek típusai:

TV kimenet: 1x SCART

2x RCA (audio L+R változtatható),

HDMI (HDCP kódolással)

SPDIF kimenet: optikai

g) Hálózati csatlakozó (1 db RJ45 (10/100BaseT))

h) Távirányító (2xAA típusú elemmel)

i) Külső tápegység (198-264 VAC, 47-63Hz)

j) Méretek: 325 x 253 x 58 mm (szélesség x mélység x magasság)

A Hello HD beltéri egység részletes, magyar nyelvű specifikációja, leírása és használati utasítása a Hello HD beltéri egységhez mellékelve.

2. A Hello HD vételi szett egyéb, opcionális elemei

Műholdas hálózat igénybevétele esetén parabolaantenna és fejegység szükséges.

3. Hello HD Előfizetői Kártya

ISO7816-1,2,3 kompatibilis smart card.

Az Előfizetői Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

3.sz. melléklet

Egyszeri Díjak

A Szolgáltatás vételére alkalmas Hello HD vételi szett telepítési díja, amely magában foglalja a Hello HD

beltéri egység, a szükséges vevő-berendezések, szerelési anyagok vételárát és a

Szolgáltatás aktiválási

díját 99.000,- Ft

A Szolgáltatás vételére alkalmas Hello HD vételi szett telepítési díja a vételi szett bérlete esetén, amely

magában foglalja a vételi szett telepítését, üzembe helyezését és a Szolgáltatás aktiválási

díját 24.900,- Ft

2-éves hűségnyilatkozat esetén 0-Ft

Csak kártya igénylésével történő előfizetés esetén fizetendő egyszeri díj, amely tartalmazza az Előfizetői

Kártya használatba adásának és aktiválásának ellenértékét 15.000,- Ft

Előfizetői Kártya cseréjének díja 5.000,- Ft

Korlátozásból és szünetelésből való visszakapcsolási díj 5.000,- Ft

Névátírásért fizetendő egyszeri díj 3.000,- Ft

Kiszállási díj (A Forgalmazó szerelőjének kiszállási díja) 4.375,- Ft
Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök
vonatkozásában havonta fizetendő kötbér összege 4.000,- Ft
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökben (Hello HD vételi szett) okozott kár
esetén
fizetendő kártérítés összege 60.000,- Ft

Nem PVR-képes Hello HD box
Bérlet nélkül 17.000,- Ft
3-6 hónap bérleti periódus esetén 16.000,- Ft
7-12 hónap bérleti periódus esetén 14.000,- Ft
13 hónap bérleti periódus után 10.000,- Ft
PVR-képes Hello HD box
Bérlet nélkül 89.000,- Ft
3-6 hónap bérleti periódus esetén 82.500,- Ft
7-12 hónap bérleti periódus esetén 72.500,- Ft
13 hónap bérleti periódus után 51.000,- Ft
A fenti díjak a 25%-os áfát tartalmazzák!
A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére
vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, a fenti díjakból, árakból is.

4. sz. melléklet

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer főbb műszaki jellemzői

Műholdas vételi mód esetén a Szolgáltatás keretén belül sugárzott televízió- és rádiócsatornák megfelelő vételéhez az Eutelsat EUROBirdTM 9A és az Eutelsat HOTBirdTM 6, 8 és 9 műholdak együttes vétele szükséges.

Moduláció: DVB-S2, 8PSK

DVB-S2, QPSK

DVB-S, QPSK

Video dekódolás: MPEG-4 HD (H.264)

MPEG-4 SD

MPEG-2 SD

Audio dekódolás: AAC+

AAC Musicam Titkosítási rendszerrel (Conax CAS7) való kompatibilitás: beépített kártyaolvasó vagy megfelelő Conditional Access Module segítségével

5. sz. melléklet

Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

1. Bevezető

A Szolgáltató Szolgáltatásához kapcsolódó, a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003 (XII.13.) Korm. rendelet alapján készített adatvédelmi tájékoztatója, amely az Általános Szerződési Feltételek mellékletét képezi. Az adatvédelmi tájékoztató meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint célja, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Az adatkezelés jogszabályi háttere

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, különös gondot fordít azok biztonságának garantálására. A Szolgáltató ennek érdekében olyan műszaki megoldásokat és szervezési intézkedéseket tesz, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az alábbiakban felsorolt hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek:

- a) az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§.
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény
- d) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- e) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendelet;
- f) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait oly módon kezeli, hogy a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tegyen.

3. Az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak

Személyes adat

A meghatározott természetes személlyel (érintettel) kapcsolatba hozható adat, és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több fizikai, fiziológiai mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

Adatkezelés

Az alkalmazott eljárásai függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint tárolása, az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz.

Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz.

Adatkezelés

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközöket) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.

Gépi feldolgozás

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés

Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, az üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult:

- a) ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- b) ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

4.1. Számlázási, díjbeszedési és szerződéskötéssel kapcsolatos adatok

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 érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti fenti azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az adatkezelő Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § alapján:

- a) az Előfizető: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

- természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- b) a vételi hely címe és egyéb azonosítója (Előfizetői Kártya, illetve a készülék azonosítója, típusa);
- c) az egyéb szolgáltatás dátuma;
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- f) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő a) pont alatt meghatározott adatai;
- g) az a) pontban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a Szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli;
- h) az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl.: telefonszám, faxszám, személyigazolvány szám) a kezelésére is.

4.2 Hibabejelentés kapcsolatban

Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján, vagy más maradandó módon útján rögzíti – és ez által kezeli és nyilvántartásba veszi – az Előfizető hibabejelentés során közölt alábbi adatait a az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 141. § alapján:

- a) az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői / bejelentői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét) és annak okát;
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

Az 4.1. pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, illetve az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig, kezelhetők kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket (4.2.), a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és az elévülési idő végéig megőrzi.

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Az ajánlattevő, igénylő adatai – ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre – az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a felek között szerződés nem jön létre, az igénylő, ajánlattevő adatait, nyilvántartásából törli.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

6.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen írásban kifejezetten hozzájárult.

A Szolgáltató, az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbításokat az alábbiak szerint különbözteti meg:

- a) saját, közvetlen üzletszerzési célból ügynökök, értékesítők felé történő adattovábbítás;
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás célú adattovábbítás.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, a fentiekben megkülönböztetett adattovábbításokhoz való hozzájárulásról, illetve annak megtagadásáról való "Adatvédelmi nyilatkozat" tételének lehetőségét. Az Előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult visszavonni. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

6.2 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

A Szolgáltató által kezelt, az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a Szolgáltatás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és a Szolgáltatással kapcsolatos jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbűnség bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak;
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvényi előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adattovábbítást az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § teszi lehetővé. Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.3. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából, közös adatbázist hoznak létre. Ennek során jogosultak a jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni, valamint átvenni, illetve közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató az Előfizető – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt – adatait a közös

adatállományba akkor továbbíthatja, illetve ezek akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). Az adattovábbítást az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 158. §-a teszi lehetővé.

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a díj fizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. §. (10) bekezdésében foglalt szerv, illetve hatóság és bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően közreműködő távközlési szolgáltató kérésére az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. §-ban foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott Szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

A közös adatkezelő megnevezése: jelenleg nincs közös adatkezelő.

6.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt Előfizető személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága). A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel. A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófájlokat a szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

6.5. Az Előfizető jogai

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény alapján az Előfizető jogosult:

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni;
- b) adatainak helyesbítését kérni.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A Szolgáltató az Előfizető számára – annak kérésére – biztosítja a saját személyes, illetőleg számlázási adataihoz való betekintés lehetőségét.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat évente legfeljebb 3 alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni az Előfizetőnek.

Ha a díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díj reklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

7. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőse

Neve: Menyhárt Imre vagy Szabados György

Beosztása: adatvédelmi felelős

Címe: 407. Hajdúdorog, Nagy Sándor. u. 23.

Elérhetősége: menyhartimre@kandmline.hu

8. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a belső adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti, vagy bírósághoz fordulhat.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz

6. sz. melléklet

A szolgáltatás műszaki leírása

Műholdas vétel esetén

A Szolgáltatás az EUTELSAT EUROBIRDTM 9A műholdról és az EUTELSAT HOTBIRDTM 6, 8 illetve 9 műholdról fogható.

Az EUTELSAT EUROBIRDTM 9A m_hold lábnyomterképe:

Az EUROBIRDTM 9A műholdat 2006. március 11-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 9 fok kelet

Transzponderei száma: 38

EIRP: 50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Polarizáció: vertikális (Y)

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 6 m_hold lábnyomterképe:

A HOTBIRD 6 műholdat 2002. augusztus 21-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 32

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 8 m_hold lábnyomterképe:

A HOTBIRD 8 műholdat 2006. augusztus 5-én állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 64

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

Az EUTELSAT HOTBIRDTM 9 m_hold lábnyomterképe:

A HOTBIRD 9 műholdat 2008. december 20-án állították föld körüli pályára.

Orbitális pozíciója: 13 fok kelet

Transzponderei száma: 64

EIRP: >50 dBW (Magyarország területén)

Transzponder sávszélesség: 33 MHz

A Szolgáltatás vételéhez legalább 80 cm átmérőjű parabolaantenna szükséges.

Egyéb hálózat igénybevétele esetén a hírközlési hálózat üzemeltetője által meghatározott feltételei

7. sz. melléklet

A Szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

Új hozzáférés létesítési idő A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített

Határideje A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.

Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja **30 nap**
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.

Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja **120 óra**
Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya, százalékban

A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.

Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja **95 %**
Ügyintéző bejelentkezése A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, százalékban A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam az alapadatokat a Szolgáltató Call Center-e szolgáltatja. **75%**

Vivő/zaj viszony értéke A vivő/zaj viszonynak – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB] **10 dB**

A bit hibaaránya

A bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke **10-7**

Modulációs hibaarány

A modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke **10 dB**

8. sz. melléklet

A Szolgáltatás mikrohullámú földfelszíni sugárzás útján történő igénybevételének földrajzi korlátai, és a mikrohullámú terjesztés műszaki jellemzői

A Szolgáltatás területi hatálya kiterjed minden olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltatás minősége megfelelő.

Antenna nyereség főirányban: 33,5 dBi egyéni vevőnél 36 dBi közösségi vevő esetén

A mikrohullámú fejkonverter keresztpolarizációs védelme főnyaláokban: f 25 dB

Zajszám a Hello HD box bemenetére vonatkoztatva: g 2 dB

Minimális hasznos jelszint a vevő bemenetén: -62,4 dBm

A vevő tűkorszelektivitása: f60 dB egyéni vevőnél f80 dB közösségi vevőnél

A Szolgáltatás-hozzáférési pont a besugárzott területen belüli, olyan térbeli vételi pont, ahol egyrészt biztosított az adóantenna és a vevőantenna közötti, akadálymentes, optikai átlátás, másrészt megfelelő a vétel minősége.

A vétel minőségét a térbeli viszonyokon kívül meghatározza:

- a vevőantenna mérete
- az interfészként használt mikrohullámú fejegység minősége