

SATURNUS BT – BAJA

INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Készült: 2004. május 25-én

Módosítva: 2015. október 1-án

Hatályos: 2015. november 1-án

Tartalom

SATURNUS BT – BAJA	1
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA	4
1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	4
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	4
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	5
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ	6
5. A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK ÉRTELMEZÉSE, MINIMÁL- ÉS CÉLÉRTÉKEI, VALAMINT TELJESÜLÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE	6
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	10
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	10
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	12
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	13
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	13
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.	15
12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).	17
13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	19
14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	19
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	19
16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES 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	19
17. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJAI ÉS KÖVETELMÉNYEI ÉS AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE	19
18. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA	20
MELLÉKLETEK	21
1. SZÁMÚ MELLÉKLET	21
ADATLAP A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSÁHOZ A HATÓSÁG RÉSZÉRE.....	21
1. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	21
2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	23
3. A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE	24
2. SZÁMÚ MELLÉKLET	25
ETIKAI KÓDEX	25
1. AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAI	25
2. AZ INTERNET-HASZNÁLAT ETIKETTJÉVEL ELLENTÉTES TEVÉKENYSÉGEK	25
3. SZÁMÚ MELLÉKLET	27

A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI, A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....	27
1.DÍJTÁBLÁZAT	27
2.A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	27
3.ELŐFIZETÉSI DÍJAK.....	28
4.EGYSZERI DÍJAK.....	28
5.KEDVEZMÉNYEK.....	28
6.HÓKÖZI DÍJFIZETÉS	28
7.A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA	28
8.KÉSEDELMI KAMAT	28
9.FELTÉTELES KEDVEZMÉNY	28
10.SZÜNETELÉS	29
11.KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS	29
12.A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE KÉTFÉLE KONSTRUKCIÓBAN SZÁMLÁZ	29
4.A. SZÁMÚ MELLÉKLET	30
AZ ELŐFIZETŐK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE, A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME 30	
1.A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE	30
2.A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK	30
3.A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS JOGCÍME, CÉLJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA.....	31
4.A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ELŐÍRÁSAI	31
5.A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ GYAKORLATA	31
6.A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE.....	33
4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	35
1.ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ	35

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei:

Saturnus Bt.

Cégjegyzékszám: 03-06-101359
Székhely: 6500 Baja Vitéz utca 20.
A szolgáltató telephelye: 6500 Baja Bajcsy-Zsilinszky út 56.
A továbbiakban: szolgáltató vagy Saturnus Bt.

1.2 A szolgáltató irodájának helye, elérhetősége, ügyfélszolgálat elérhetősége

Iroda:

Cím: 6500 Baja, Vitéz utca 20.
Nyitva tartása:
H-P 9-16-ig
E-mail: info@sugolan.hu
Web cím: www.sugolan.hu
Telefon: 30/330-2846, 40/630-050
Fax: 79/521-801

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:

E-mail: info@sugolan.hu
Web cím: www.sugolan.hu
Telefon: 30/330-2846, 40/630-050
Elérhetőség ideje:
H-P 8-20
Fax: 79/521-801

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a 249/2001 sz. Kormányrendelet 36.§ (4). bekezdése alapján 2004. június 25-től határozatlan ideig hatályos.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Díjcsomag neve	1 csomag	2 csomag	3 csomag
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	8	12
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	2	3
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,064	0,128	0,256

Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	1
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	Nincs	Nincs	Nincs
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van	Van	Van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)			
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb			

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

A hazai és nemzetközi Interneten megjelenő, bármelyik szolgáltatás (services) teljes körű elérésének lehetővé tétele a felhasználók – előfizetők – számára, mikrohullámú hálózaton keresztül.

Egy olyan komplex Internet központú szolgáltatás, amely a rendelkezésre álló legkorszerűbb technológia és technika alkalmazásával, közcélú szolgáltatásként biztosítja az Internet meghatározott feltételek melletti gyors és zavartalan elérhetőségét.

A szolgáltatás magában foglalja és biztosítja ügyfélszolgálatán keresztül az előfizetők részére a folyamatos kapcsolattartást, a gyors szervizelhetőséget és hibaelhárítást is.

Az alapszolgáltatások, szolgáltató csomagokba rendezve kerülnek értékesítésre, melynek aktuális listája, mint árlista, korlátlanul elérhető Interneten, a szolgáltató honlapján (www.sugolan.hu).

A szolgáltatás célja, minél szélesebb körben elérhetővé tenni a komplex Internet központú szolgáltatást, úgy hogy az a kialakítható, lehető legjobb színvonalon és árban legyen elérhető az ügyfelek – előfizetők – számára.

A szolgáltatás zavartalan működéséhez a szolgáltató saját szakembereit és saját eszközeit használja. A szolgáltatásban szereplő eszközök több, mint 95%-a a cég telephelyén található, ezzel is biztosítva a leggyorsabb szervizelhetőséget, hibaelhárítást.

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.

Szolgáltatási terület: Alsónyék, Baja, Bátaszék, Bába, Bácsbokod, Bátmonostor, Csávoly, Érsekcsanád, Nemesnádudvar, Felsőszentiván, Szeremle, Vaskút, Várdomb.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató weblapján elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

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

3.1 Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

3.2 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

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

3.2.2. A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg

3.2.1.1 Írásbeli szerződéskötés

Szerződést a szolgáltató írásban kötheti meg az előfizetővel, amikor előfizető átvette a szolgáltatást. A szolgáltató a szerződés általa aláírt példányát átadja az előfizetőnek. A felek aláírásukkal igazolják a szolgáltatói jogviszony létrejöttét

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

3.3.1 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Bács-Kiskun és Tolna megyében nyújtja.

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

A szolgáltatás-hozzáférési pont a mikrohullámú hálózat azon pontja, amelyhez az előfizető a végberendezését csatlakoztathatja, és amelyen keresztül az Internet szolgáltatást igénybe veheti. A szolgáltatás - hozzáférési pontot a szolgáltató úgy köteles kiépíteni, hogy ahhoz az előfizető előírásoknak megfelelő végberendezést csatlakoztathassa.

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 harmadik személyre ruhazza át. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során, a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizető a szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett Internet etikettben előírtakat betartani. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az

előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

3.3.2 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A publikus szolgáltatásokat a szolgáltató nyílt Internet hálózatról is elérhetővé teszi.

3.3.3 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait a 1. sz. melléklet tartalmazza).

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

3.3.3.2 A szolgáltató a tizennyolcadik életévét be nem töltött természetes személlyel abban az esetben köt előfizetői szerződést, ha ahhoz törvényes képviselője előzetesen beleegyezését adta vagy utólag jóváhagyta. Ha a szolgáltatás igénybevételére irányuló jognyilatkozat létrejött, addig, amíg a törvényes képviselő az előzetes beleegyezését, illetőleg az utólagos jóváhagyását nem adja meg, a korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozata nem érvényes.

3.3.3.3 A szolgáltató a hálózat technikai kiépítettségének adott időbeli állapotától függően, átmenetileg, csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató minden esetben a fentiek függvényében határozza meg. Ezeknek az aktuális állapotot tükröző felsorolása a szolgáltató a www.sugolan.hu honlapon folyamatosan elérhető.

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

4.1 A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont létesítését (kifejtését lásd : a 3.3.1. alatt) szolgáltató a 3.2.2.1 pontban leírt esetben a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon belül teszi elérhetővé.

5. A szolgáltatásminőségi mutatók értelmezése, minimál- és célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

A 345/2004 (XII. 22.) Korm. rendelet alapján a szolgáltató köteles meghatározni a szolgáltatásminőségi mutatók, minimál- és célértékeit, valamint minden évben köteles nyilvánosságra hozni azok előző évben teljesített értékeit. A szolgáltatót a hatóság felé adatszolgáltatási, megfelelőség-igazolási, nyilatkozattételi kötelezettség is terheli.

5.1 Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI)
[megkezdett naptári nap]

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

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.

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
- 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 létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. 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

Minimál érték: 30 nap. Célérték: 14 nap.

5.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

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

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 területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőség 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

Minimál érték: 72 óra, célérték: 24 óra

5.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges idő tartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés idő tartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

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

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az idő tartamot reprezentálja, 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 származtatása:

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

$RA = (1 - SZKT / SZT) * 100$

Minimál érték: 99.80%, Célérték: 95%

5.4 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

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

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése

- a 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 (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama 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 idő tartamát össze kell adni

Minimál érték: 2400 perc, célérték: 1200 perc

5.5 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 igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése

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

- illetve 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%-át érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes idő tartama percben

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő szolgáltatás-kiesések idő tartamát össze kell adni (perc)

Minimál érték: 1800 perc, célérték: 3600 perc

5.6 A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele

esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál. (GLS) (GFS)

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak - ez a hazai ellenőrzött referencia szerver

felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerveren kell elvégezni.

A

referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési

pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. A mérést forgalmas időszakban kell

végezni. A tesztvizsgálat idő tartama: 3 perc.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető

irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): 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 a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért

értéket.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak

reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető

szám 1%-a, de legfeljebb 50db.

1-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 512/64 Kbit/s, Célérték: 1024/128 Kbit/s.

2-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 1024/128 Kbit/s, Célérték 2048/256 Kbit/s

3-es csomag Garantált Le/Feltöltési sebesség: 1536/256 Kbit/s, Célérték 3072/512 Kbit/s

5.7 Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.(BHA)

Értelmező kiegészítések:

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat,(annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak az előbb említett technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomag kapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja) ,az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál .pl lassulás formájában jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni.

A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték. Amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát. A vizsgálat lefolytatásához szükséges tesztforgalom eloszlásának az előfizetői hozzáférési mód (technológia) tekintetében reprezentatívnak kell lennie.

A mért jellemzők:

Bithibák száma (BHSZ):a hibásan átvitt bitek darabszáma [db]

Összes átvitt bitek száma (ÖBSZ) :az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma [db]

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával.

$BHA = BHSZ / ÖBSZ$

A szolgáltató szolgáltatási területén mérésel történik. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie ,a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 % - a ,de legfeljebb 50 db.

Minimál érték: 1%. Célérték: 0,3%

Az internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények táblázatos forma:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférések létesítésének vállalási határideje	14 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99.80%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő egy évben összesen	1200 perc	2400 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3600 perc	1800 perc
1-es csomag garantált le/feltöltési sebesség	1024/128 KB	512/64 KB
2-es csomag Garantált le/feltöltési sebesség	2048/256 KB	1024/128 KB
3-es csomag Garantált le/feltöltési sebesség	3072/512 KB	1536/256 KB
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0.3	1

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

6.1 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 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásmínőségi követelmények célértékait,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

- cc) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag),
e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
cd) a díjfizetés módja,
ci) a számlakibocsátás határideje,
cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. 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 az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti.

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

6.3 A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

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

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb /közületi, üzleti, intézményi /előfizetők esetén 4 hónap.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

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

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

7.2 A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal a weblapján közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni. A módosítás az előfizető tudomásulvételével válik elfogadottá az által, hogy a módosítás tudomásulvételétől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, illetve a megváltozott díjat esedékességkor befizeti..

7.3 A szerződés módosításának minősül a díjak változtatása is, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, 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, a Gazdasági Versenyhivatal által megadott mértéknél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működésének vizsgálata alapján, tisztességes üzleti nyereség az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

7.4 Változás az előfizető adataiban

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

7.5 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére, az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint, az előfizető megnevezését illetően módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás jogcímén változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. **Az eredeti előfizető helyébe lépő jogosult nevének - a szerződés módosítás során történő - átírása esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében található.** Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

7.6 Áthelyezés:

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj mértéke az ÁSZF 3.sz.mellékletében található. Az áthelyezés esetén fizetendő díj mértéke az áthelyezés helyének függvénye.

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

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

8.2 Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, amikor a szolgáltatás semmilyen mértékben nem vehető igénybe:

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

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj /75 % / fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

8.2.2 Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a

szüneteltetésre is figyelmeztető értesítőben jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, **a szolgáltató póthatáridőt tűz ki. A póthatáridő eredménytelen elteltével, a szolgáltatást, az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.** Ennek eldöntése, az előfizető korábbi szerződésszerű magatartásának, fizetési fegyelmének mérlegelése alapján történik. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetésével összefüggésben is díjtartozás merül fel, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az érintett előfizetéseken is a fentiekben szabályozott módon alkalmazni.

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

8.2.3 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 2. számú mellékletét képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő **figyelmeztetésben foglaltak eredménytelensége esetén, az ismételt értesítése mellett szüneteltetheti.** Ennek eldöntése, a szolgáltatást, vagy annak minőségét ért károsodás mértékének függvénye.

8.2.4 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 az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő figyelmeztetésben foglaltak eredménytelensége esetén, az ismételt értesítése mellett szünetelteti.

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

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

8.4 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

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

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

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

9.1 A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy annak minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti:

- Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított díjbekérőben vagy számlában szereplő díjat a korlátozásra is figyelmeztető értesítőben jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, akkor szolgáltatáskorlátozásra kerül. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség

tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

- 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.
- A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás kezdő időpontja a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

9.2 Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik és azokkal összefüggésben külön –külön, vagy egy időben is előidézi a 9.1. pont alatt részletezett állapotokat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az érintett előfizetéseken is azonnali hatállyal alkalmazni.

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

10.1A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. 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.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását,

valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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.

10.2A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

10.2.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

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

10.2.3 A 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.

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

- a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező Internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg, a szolgáltató a szerződést legalább 60 napos határidővel felmondhatja.

II., A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap.

Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

10.3Ha 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 előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

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

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

10.6 Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.7 A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

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

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

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

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

11.3 A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

Szo-V 10-18

11.4 Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdja a hibabehatárolást.

11.5 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 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 okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) 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 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a havi díj egy napra vetített összege kétszeresének mértékéig díjcsökkentést nyújt.

11.6 Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló 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 rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.7A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

11.8 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 az adott helyzetben általában elvárható.

11.9 Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Az előfizető a kötbért csak 72 órás sikertelen hibaelhárítás utáni napok után, vagy 11.7 pontban meghatározott időponttól érvényesítheti.

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

11.10 Az előfizető jogosult a szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy

költségeikért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti jogával nem, vagy csak késedelmesen élt.

11.11 A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai 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.

11.12 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. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára legfeljebb 5.000. Ft. erejéig terjedően megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

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

11.14 HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

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

12.1A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálat elérhetősége és működési rendje a www.sugolan.hu weboldalon található. Emellett a szolgáltató irodája elérhetőségei az alábbiak:

Iroda:

Cím: 6500 Baja, Vitéz utca 20.

Nyitva tartása:

H-P 9-16-ig

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

Telefon: 30/330-2846, 40/630-050

Fax: 79/521-801

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:

E-mail: info@sugolan.hu

Web cím: www.sugolan.hu

Telefon: 30/330-2846, 40/630-050

Telefonos elérhetőség ideje:

H-P 8-20

- 12.2 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 kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.
- 12.2.1 Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződését a 10.2.4. II. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 12.2.2 Ha az előfizető a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 12.2.3 Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 12.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- 12.2.4 Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet 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 tartozása. 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.
- 12.2.5 Az előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal vizsgálatát kérni, vagy a 13.2. pont szerint eljárni.
- 12.2.6 Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza, mely szerint az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.
- 12.2.7 Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítani kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 12.2.8 Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokról megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 12.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

12.3 Vis maior

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

12.4A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

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

13.2Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

14 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

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

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

15 Adatkezelés, adatbiztonság

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

16 Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

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

17 Az előfizető értesítésének módjai és követelményei és az ászf elérhetősége

17.1Értesítési eljárások

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- elektronikus levélben; vagy
- egyéb távközlési úton; vagy
- az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a weblapján is közzétenni.

A b)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató úgy alkalmazza, hogy maradandó módon rögzíteni tudja, a szóbeli értesítés előfizető általi tudomásul vételét, vagy az elektronikus dokumentumban foglalt értesítés előfizetőnek történő megküldését.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag akkor alkalmazza, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

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

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

17.2A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal köteles értesíteni.

A 17.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

17.3A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek az Internetről on-line formátumban elérhető.

18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

A Fogyasztóvédelmi Hatóság Területi Felügyelőségei

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Postacím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416
E-mail: fogyved_daf_kecskemethu@nfh.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 900.
Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790, Telefax: +36 72 510 791
E-mail: fogyasztovedelem@bamkh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Postacím: 5601 Békéscsaba, PF: 284.
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151,
Telefax: +36 66 546 140,
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589
Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: ----
E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36 30 940 7039
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Postacím: 6701 Szeged, PF: 1096.
Telefonszám: +36 62 680 530
Telefax: +36 62 680 531
E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627
E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.
Telefonszám: +36 96 329 244, Telefax: +36 96 329 186
E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4024 Debrecen, Timár utca 17-19.
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469, Telefax: +36 36 323 587
E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204
E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302
E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Postacím: 3100 Salgótarján, PF: 308.
Telefonszám: +36 32 511 116
Telefax: +36 32 511 118
E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 236-3956
E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.
Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398
E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szszbmkh.hu

Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.
Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.
Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413
E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.
Postacím: 9701 Szombathely PF. 29.
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219, Telefax: +36 94 506 984
E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.
Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184
Telefonszám: +36 88 550 510, Telefax: -----
E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641
E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

Békéltető Testületek elérhetősége

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jenei Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Adatlap a szolgáltatások leírásához a hatóság részére

1. A szolgáltatás leírása

1.1 A szolgáltatás meghatározása, általános jellemzői, rövid leírása, előfizetői és igénybevevői

A Szolgáltató előfizetői számára mikrohullámú hálózatán keresztül nyújt teljes körű Internet elérést, lehetővé téve a felhasználónak az Interneten előforduló szolgáltatások (services) bármelyikének elérését (fontosabbak: WWW, FTP, NEWS, E-MAIL).

A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához számítógépes központot létesít, melyben a szolgáltatásban közvetlenül szereplő UNIX számítógépek, mikrohullámú hálózatelerési pontok, továbbá az ehhez szükséges routerek találhatóak. A szolgáltató számítógépes központja állandó hazai és nemzetközi Internet eléréssel rendelkezik, melyen keresztül a szolgáltatást biztosítja.

Az alapszolgáltatásokat a szolgáltató csomagokba rendezve értékesíti, melynek aktuális listája, mint árlista, bármikor elérhető Interneten a szolgáltató honlapján (www.sugolan.hu). Az értéknövelt egyedi előfizetéseket szolgáltató személyes megbeszélés illetve árajánlat és postai levelezés során egyeztetési partnereivel.

Az előfizetői csoport mind a magán, mind az üzleti illetve non-profit szektorban megtalálható, így mondható, hogy a szolgáltatás közcélú.

1.2 A szolgáltatás besorolása

A szolgáltató az alábbi szolgáltatást kívánja nyújtani:

64.20.18.0 Internet –hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

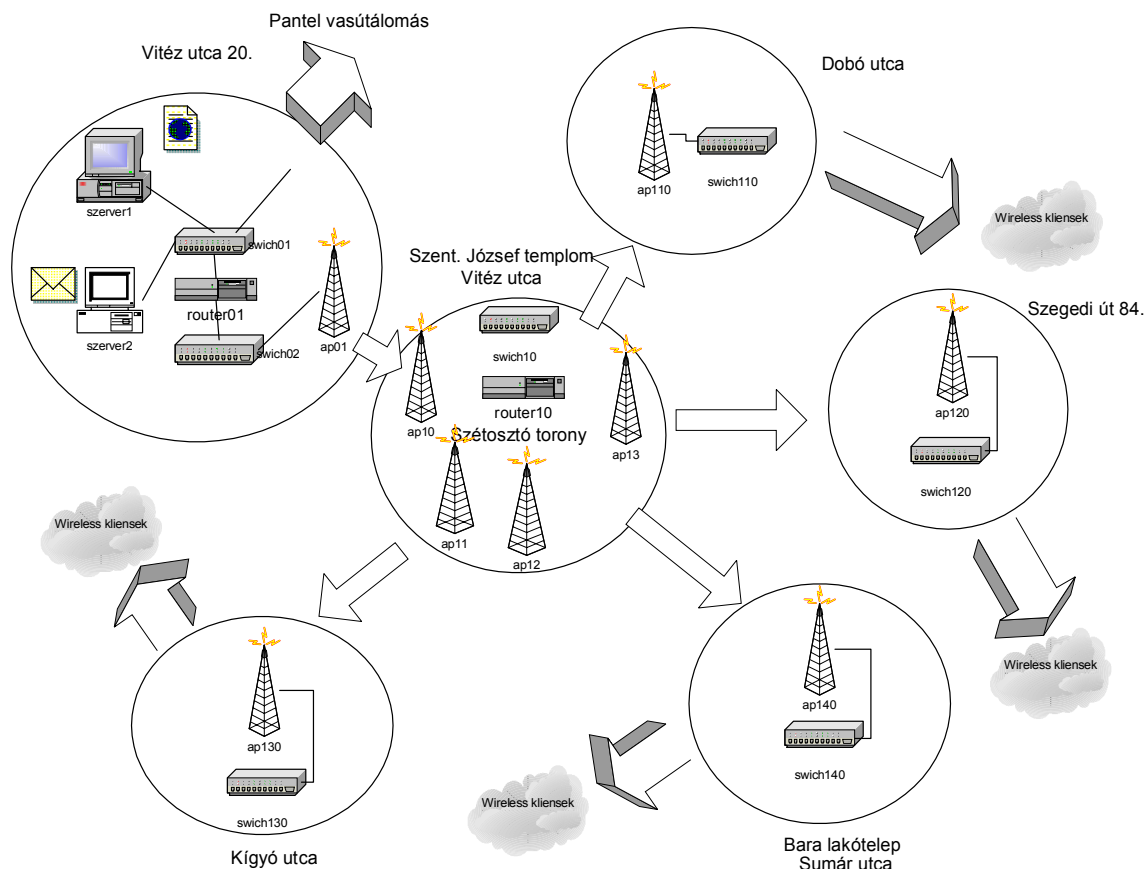
1.3 A szolgáltatás igénybevételének módja

Előfizetők az előfizetői szerződés megkötése után mikrohullámú ethernet hálózaton vehetik igénybe a szolgáltatást.

1.4 A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat megjelölése és rendszer-technikája.

Analóg/digitális hálózat úgymint: MLLN, X.21, V.35 Ethernet vonalak

Rendszertechnikai vázlat:



Kapcsolatok:

Épületeken belül:

- Layer2: Ethernet 100Mbps sebességű 100Base-T (utp felületen)
Gigabit Ethernet 1Gbps 1000Base-Fx (fibre felületen)
- Layer1: CAT5 ethernet kábel, dual-optikai kábel

Távolabbi pontokra:

- Layer2: Ethernet (IEE 802.11b)
- Layer1: Pont-Pont link esetén: 1,6,11-es csatorna
(egymás melletti link esetén vertikális ill. horizontális polarizációval)

Körsugárzó esetén: 11-es csatorna (2,462 GHz)

Belföldi / Külföldi uplink:

Szinkron bérelt vonal – MLLN (X.21)

A hálózat:

a mikrohullámon kapcsolódó felhasználókat RADIUS protokoll szerint MAC address alapján azonosítja.

a LAN-on (ethernet-en) kapcsolódó felhasználókat MAC address alapján csak megadott switch porton szolgálja ki.

A mikrohullámú hálózat a többszörös lefedettségű helyeken automatikus terheléselosztó (load-balancing) képességekkel rendelkezik.

2. A szolgáltatás igénybevétele

2.1 A szolgáltatás-hozzáférési pont, az előfizetői interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok, valamint az előfizetői végberendezések megnevezése

Mikrohullámú hozzáférési pont leírása

Mikrohullámú kapcsolat az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató Hálózatelerési (AP) pontja között.

A kommunikáció az IEE 802.11b/g/a szabványa szerint történik.

Frekvencia: 2.4 Ghz, 5Ghz
Sávszélesség: max. 100Mbit/s
Alkalmazott titkosítás: WPA2

Az előfizetői végberendezések típusai:

Nanostation M2

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban.

Nanostation M5

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban

SXT

WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface cliens módban

Előfizetői igény esetén bármilyen WiFi kompatibilis eszközzel igénybevehető a szolgáltatás.

2.2 Hálózati szolgáltatás-hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése

Ld. az előző pontban leírtakat. Az interfész leírások bejelentése jelen Adatlap mellékletét képezi a 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelet alapján.

2.3 Tartalomszolgáltató interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése

Webserver: RFC-1945, RFC-2068
Mail: RFC-1651, RFC-1652, RFC-1653, RFC-821, RFC-1939
DNS: RFC-1034, RFC-1035, RFC-1123
News: RFC-977
Webcache: RFC-2186, RFC-2187
FTP: RFC-959

2.4 Lehetőségek a szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződések nélkül
Előfizetői szerződés nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe.

2.5 Igénybevétel más hálózatok felől, tervezett hálózati összekapcsolások

3. A szolgáltatás megfelelése

- 3.1 A szolgáltatás megfelelőségét meghatározó (hálózat független vagy hálózat függő) paraméterek vállalt értékei és/vagy azokat meghatározó normatív dokumentumok
- 3.2 A szolgáltatás tárgyi feltételeinek megléte, hatósági engedélyek a berendezésekre és az igénybe vett hálózatra. Az Internethez való hozzáférést az Invitel ZRt. biztosítja bérelt vonalon keresztül.
- 3.3 A szolgáltatás személyi feltételeinek teljesítése
- 3.4 A kívánt képesítéssel 2 fő rendelkezik. Adatok mellékelve.
- 3.5 A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével.

Átlagos rendelkezésre állás: 95 %

- 3.6 A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére
ld. Általános Szerződési Feltételek 4. pont
A mikrohullámú kapcsolat az ügyféloldali antenna felszerelése utáni munkanapon működőképes.
- 3.7 A szolgáltatás megfelelőségét befolyásoló tervezett üzemeltetési, fenntartási rendszer és/vagy minőségbiztosítási rendszer leírása
A Szolgáltató és az Invitel ZRt. közötti kapcsolatot a Invitel ZRt. felügyeli. A Szolgáltató belső rendszerét felügyelő szoftver hiba esetén mobil telefonra irányuló üzenettel figyelmeztet.
- 3.8 A szolgáltató kötelezettségvállalása a szolgáltatás megfelelőségét igazoló hatóság által igényelt adatok és mérési eredmények folyamatos szolgáltatására

A szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a fenti igényelt adatokat és mérési eredményeket a hatóság részére folyamatosan szolgáltatja.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

Etikai Kódex

1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

Szolgáltató az előfizető személyesadatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán és az Induló Csomag CD-ROM-on a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekben túl nem áll módjában.

2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

2.1 E-mail

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 100 darab felett tekinti nagynak.
- olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, 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.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

2.2 Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás

Nem megengedett

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

2.3 Közzététel

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem az Saturnus Bt előfizetője sérti meg, de a tevékenység az Saturnus Bt előfizetőinek vagy magának az Saturnus Bt-nak kárára történik, az Saturnus Bt értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.

Abban az esetben, ha az Saturnus Bt eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az Saturnus Bt üzleti érdekeit, az Saturnus Bt fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kiletére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

A szolgáltatás díjai, a díjazás és számlázás alapelvei

1. Díjtáblázat

Mikrohullámú Internet szolgáltatás:

Szolgáltatási csomagok:

Csomag	Letöltés/Feltöltés sebessége			Ár
	Átlagos	Garantált	Maximum	
1-es csomag	2MB/256KB	512KB/64KB	4MB/512K	3750 Ft
2-es csomag	4MB/512KB	1MB/256KB	8MB/1M	5200 Ft
3-es csomag	6MB/1MB	1,5MB/256KB	12MB/2M	7200 Ft

Szolgáltatás 3 db Email címet tartalmaz a sugolan.hu vagy a domain alá jegyezve.

Végpont áthelyezése házon belül:	5 000 Ft
Végpont áthelyezése más címre:	10 000 Ft
Végpont átirási díja:	5 000 Ft /az előfizető nevének megváltozása esetén, lásd.ÁSZF 7.5 p. /
Szünetelés díja :	A szolgáltatás díjának 25%-a

Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák!

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.

A szolgáltató által a szolgáltatáscsomagok díjai megállapításakor, illetve azok változtatásakor figyelembe vett tényezők különösen az alábbiak:

- Jelen ÁSZF 7.3. pontjában meghatározottak.

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

A Szolgáltató jogosult az első tárgydíjszak kezdetétől a szerződésbontás esetén, a szolgáltatás befejezéséig az ügyfél számára díjbekérőt kiállítani az ügyfél aktuális egyenlege alapján.

Díjbekérő kiállítása a tárgydíjszak 5 napján történik, 14 nap fizetési haladékkal.

Az Előfizető számára akkor keletkezik díjfizetési kötelezettség, amikor a Szolgáltató az Előfizető számára díjbekérőt állít ki. A szolgáltató jogosult az Előfizető részére a díjbekérő kihagyásával rögtön a számlát kiállítani. Ebben az esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettsége a számla kiállításakor lép érvénybe. Amennyiben Szolgáltató díjbekérő formájában teremtett az Előfizető számára díjfizetési kötelezettséget, a szolgáltató köteles a bekért összeg kézhezvételét követően a díjbekérőn szereplő lejárat után 15 napon belül az Előfizető részére számlát küldeni a befizetett összegről.

Az Előfizető köteles a díjbekérőn vagy számlán feltüntetett határidőig díjfizetési kötelezettségének eleget tenni. Ez a határidő külön megegyezés hiányában a díjfizetési kötelezettség létrejöttétől számított 14 nap. Az Előfizető köteles továbbá a számára kiállított díjbekérő vagy számlaazonosító számát feltüntetni a befizetés megegyezésében. A Szolgáltató kizárólag a számláján jóváírt, a fizetési kötelezettséggel egyértelműen összeegyeztethető befizetést tudja teljesítettnek tekinteni. Amennyiben az Előfizető többszöri felszólításra sem tesz eleget a szolgáltató jogosult behajtó cégnek átadni a tartozást.

3. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésére 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.

Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek. Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkedvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt 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 díjkedvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

4. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A szolgáltató egyszeri díjként az ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átirás teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Szolgáltatások esetén a szolgáltató áthelyezési díj felszámítására is jogosult, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Az áthelyezési és az átirási díjak következő esedékes számlában fizetendők.

5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

6. Hóközi 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.

7. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

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 mindenkor jegybanki alapkamat kétszerezésének 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.

9. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

10. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 25%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.saturnusbt.hu) tájékoztatja az előfizetőt.

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.

12. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

Átmenetileg „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 igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

4.A. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Saturnus Bt. (a továbbiakban: “szolgáltató”, vagy “Saturnus Bt.”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, 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.

A Saturnus Bt. 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.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi 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.;*
- *A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;*
- *A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;*
- *A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.*

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: “érintett” vagy “előfizető”) 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;

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása 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 vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

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, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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 is 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 4 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 különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

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 mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató ügyfélszolgálatán.
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 elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételehez szükséges bejelentkezési azonosítót, 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.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

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

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. 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.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. 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.
6. 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.

Szerződésmódosítás

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett 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 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés, behajtás

12. 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.

Piackutatás

13. Az előfizető külön hozzájárulása alapján a szolgáltató az előfizető személyes, illetve egyéb adatait a tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelhet, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítja. Az előfizető ezen külön hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Közös adatállomány(Fekete lista)

14. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
15. Az előfizető adatai a Hkt.15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
 - tarozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
 - tartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
16. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet..
17. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

Előfizetői címtár

18. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

Egyebek

19. 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.
20. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Puskás István

6500 Baja, Bajcsy-Zsilinszky út 56..

tel.: 40/630-050, 30/330-2846

fax.: 79/521-801

email: info@sugolan.hu

4.B. SZÁMÚ MELLÉKLET

1. Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-em illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, **illetve, hogy a hálózathoz** történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt programfile-ban is eljuthatnak az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

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 egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az Interneten érkező, bármely címről az előfizető részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz "sütik": az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az előfizetők számára.

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.

<i>Adat megnevezése</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés célja/időtartama***</i>
<i>az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.</i>
<i>a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</i>
<i>kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>	<i>249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés c.) pont</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele,</i>

		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
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői 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	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a 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
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg

		<i>a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok</i>	<i>előfizető hozzájárulása **</i>	<i>tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>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</i>
<i>Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe</i>	<i>az előfizető hozzájárulása</i>	<i>Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

* 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

*** A 2001. évi XL. törvény 59.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét