Szemernet Távközlési Szolgáltató Kft
Általános Szerződési Feltételek
Internet elérési szolgáltatáshoz

Hatályba lépés időpontja: 2013. január 16.

SzemerNet Távközlési Szolgáltató Kft
ASZ.: 24224828-2-06, cégjegyzékszám: 06-09-019757, 6723, Szeged, Sólyom utca 15/b 3/9.
Tel: 06-62-202202 06-40-111003
e-mail: info@szemernet.hu

1. általános adatok, elérhetőség:

1. a szolgáltató neve és címe:

Név:	SzemerNet Távközlési Szolgáltató Egyéni Cég
Cím:	6723, Szeged, Sólyom u. 15/b 3/9
Szolgáltatás:	Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött, és Internet elérési szolgáltatás nomád.

1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

Cím: 6723, Szeged, Sólyom utca 15/b 3/9.

Telefon:62/202202, 40/111003 (h-p 9-17, szombat 9-12 ig)

Fax, üzenetrögzítő:	06 62/202202, 0640/111003
E-mail:	info@szemernet.hu
Web lap:	www.szemernet.hu

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:
(telefonon 62/202-202 hétfőtől péntekig 9-17, szombaton 9-12 között, egyéb időben üzenetrögzítőre lehet hibát bejelenteni),

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe:
www.szemernet.hu

1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége (Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Budapest 1133,Visegrádi utca 106, 06-1-468-0500, www.nmhh.hu elérhetőség),

1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége;

A szolgáltató hozzáférést biztosít a telephelyén, ügyfélszolgálati irodájában és honlapján (www.szemernet.hu).

2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

Szerződéskötési eljárás:

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:

Az érdeklődők a *Szolgáltatás Megrendelő* kitöltésével jelzik igényüket. A szolgáltató 10 napon belül díjmentes helyszíni felmérés során megállapítja a technikai feltételek meglétét. Kedvező adottságok esetén a szolgáltató, felhasználva az érdeklődők megrendelőben közölt adatait, *Szolgáltatási Szerződést* készít, létrehozza az Előfizető jogosultság rendszerét tartalmazó profilt, majd az adatokat felhasználva *Regisztrációs Lapot* állít ki. A szolgáltató az előfizető által megjelölt helyszínen kiépíti a hozzáférési pontot. A sikeres kiépítés végeztével a megrendelő a kiépítés és beüzemelés tényét elismerve átveszi a működő szolgáltatást, melyet a regisztrációs lap aláírásával igazol, valamint aláírja a szolgáltatási szerződést.

2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

Név:

Cím:

Szem. Ig. száma:

Adószám (cég esetén):

Telefonszám:

Számlázási cím:

Levelezési cím:

Kapcsolattartó neve:

Kapcsolattartó telefonszáma:

Adatok igazolásához személyi igazolvány, lakcímkártya, legalább egy közüzemi számla bemutatása szükséges.

2.3. a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:

A szolgáltató és a vele szerződésben álló szakemberek a leadott Megrendelő Lap beérkezését követő 10 munkanapon belül a helyszíni felmérést végrehajtják. A technikai feltételek megléte esetén az előfizetői hozzáférési pont kiépítése a megrendeléstől számított 30 munkanapon belül megtörténik. Amennyiben az előfizető nem rendelkezik saját eszközökkel, úgy a telepítéskor a szolgáltatótól átvett eszközökért anyagi felelősséget vállal.

A szolgáltatás kiépítéséhez szükséges épületgépészeti feltételeket (antennarögzítési pont tetőn, kéményen, tetőablakon, födém átfúrás, stb.) az előfizető biztosítja.

A szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásra 95%-os rendelkezésre állási időt vállal éves szinten. Amennyiben a rendelkezésre állás a fenti érték alá csökken, a szolgáltatás díját arányosan visszatéríti az előfizető részére. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást technikai karbantartás esetén szüneteltesse, ha azt az előfizető részére a karbantartás időpontja előtt 72 órával jelezte, valamint annak időtartama nem haladja meg a 6 órát hétköznap és a 12 órát munkaszüneti napokon.

2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;

Az előfizető köteles a szolgáltatónál bejelentett adataiban bekövetkezett változásokat 15 napon belül a szolgáltató felé írásban jelezni (e-mail, fax, postai levél). Az előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan használati joggal rendelkezik, mely jogok nem kizárólagosak, nem átruházhatóak és nem továbbértékesíthetőek.

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

A szolgáltató az Előfizető részére a 61.90.02. KSH számú Internet Hozzáférés szolgáltatást nyújtja az alábbiak szerint:

- IP protokoll alapú kapcsolat az Internet hálózat felé, az Előfizetői szerződésben megadott paraméterekkel.

- E-mail postafiók lekérdezése, kimenő levelek küldése.

A SzemerNet alaphálózata a felhasználói végpontok és az Internet publikus része között forgalomszűrést tartalmaz. A felhasználók a SzemerNet alaphálózat végpontjairól hozzáférhetnek a más szolgáltatóknál lévő postafiókjaikhoz, webes tartalmaikhoz. A Szolgáltató szűri és figyeli a végpontok szerver üzemeltetési célokra történő használatát. Ennek értelmében szűri a végpontok TCP 25, 80, 110, 3128, 8080 portjait. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az előfizető végpontján szerver jellegű tevékenységet tapasztal, a kérdéses portot, az előfizető értesítése mellett, a továbbiakban lezárja. Szolgáltató figyeli továbbá a hálózat fájlcserére(p2p), történő használatát és korlátozhatja az ehhez szükséges pont-pont kapcsolatok átviteli sebességét.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

Az előfizetői szerződésben megjelölt település-végpont.

3.3. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás, azonban a lefedettség folyamatosan bővül, melyről a www.szemernet.hu tájékoztatást ad.

3.4. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A szolgáltató által felszerelt végberendezés.

4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere:

	Megnevezés	**Minőségi célérték meghatározása**	**Mérési módszer**	**Mértékegység**	**Maximumérték**	**Célérték**
1	Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	15
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48	24

3	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	20	10
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	Min. 94	96
5	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség hálózaton belül, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján			
6	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120mp belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.			százalék	90	95
	garantált letöltési érték (Csomag)			Mértékegység	Maximum letöltés	Garantált letöltés
	1M			kbps	1024	256

	2M			kbps	2048	512
	3M			kbps	3072	768
	4M			kbps	4096	1024
	6M			kbps	6144	1536
	8M			kbps	8192	2048
	10M			kbps	10240	2560
	garantált feltöltési érték (Csomag)				Maximum feltöltés	Garantált feltöltés
	1M			kbps	128	32
	2M			kbps	256	64
	3M			kbps	384	96
	4M			kbps	512	128
	6M			kbps	1024	256
	8M			kbps	2048	512
	10M			kbps	2560	640

4.2. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:

A szolgáltató jogosult az előfizető adatforgalmát korlátozni, abban az esetben, ha az előfizető a rendelkezésére bocsátott végponton keresztül olyan adatforgalmat generál, amely akadályozza a többi előfizetőt a szolgáltatás rendeltetésszerű használatában. Ilyen esetben a szolgáltató az előfizetőt elektronikus, vagy postai úton figyelmezteti, egyidejűleg jogosult az előfizető forgalmának korlátozására. Amennyiben az előfizető továbbra sem hagy fel a jogszerűtlen magatartás folytatásával, a szolgáltató jogosult az előfizető végpontját az alaphálózatból kizárni, az előfizetővel szemben a szerződés felmondását kezdeményezni.

4.3. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

Szoftver

Az előfizetőnek az Internet eléréshez szüksége van egy olyan operációs rendszerre, amely rendelkezik az IP alapú hálózati protokoll kezeléséhez megfelelő képességekkel. Ilyen operációs rendszerek léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh, stb.) alapokon is. Az operációs rendszer komponenseit az előfizető biztosítja. A Windows-tól eltérő operációs rendszerek hálózati részeinek beállításáról az előfizető gondoskodik. A hálózati interfész kártyákat és a szükséges meghajtó programot az előfizető biztosítja.

Hardver

Az előfizető részéről mindössze egy RJ45 típusú csatlakozóval ellátott hálózati interfész kártyával rendelkező számítógép biztosítása szükséges.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke:

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetést szüneteltetheti. A szüneteltetés egyszeri díja 3000 Ft + ÁFA, a szünetelés ideje alatt fizetendő havidíj a szerződéses havidíj 10%-a, de legalább 1000 Ft + ÁFA / hó.

A szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap. Amennyiben a szerződés határozott időre jön létre, a szüneteltetés időtartama a szerződött időszakba nem számít bele.

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei;

A szolgáltató jogosult az előfizető adatforgalmát korlátozni, abban az esetben, ha az előfizető a rendelkezésére bocsátott végponton keresztül olyan adatforgalmat generál, amely akadályozza a többi előfizetőt a szolgáltatás rendeltetésszerű használatában. Ilyen esetben a szolgáltató az előfizetőt elektronikus, vagy postai úton figyelmezteti, egyidejűleg jogosult az előfizető forgalmának korlátozására. Amennyiben az előfizető továbbra sem hagy fel a jogszerűtlen magatartás folytatásával, a szolgáltató jogosult az előfizető végpontját az alaphálózatból kizárni, az előfizetővel szemben a szerződés felmondását kezdeményezni.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás:

A szolgáltató az előfizetőktől érkező hibabejelentések fogadására ügyfélszolgálatot tart fenn, mely munkanapokon 9-17 óra között áll az előfizetők rendelkezésére. Ettől eltérő időpontokban az előfizetők a szolgáltató által üzemeltetett üzenetrögzítőn, fax készüléken jelenthetik be a szolgáltatással kapcsolatos problémákat. A szolgáltató a felmerült hibákat 2 munkanapon belül orvosolja. Amennyiben a hiba jellegéből adódóan az elhárítás ennél több időt vesz igénybe, akkor a szolgáltató az előfizetőt a szerződésben megadott elérhetőségein keresztül értesíti.

A bejelentett hibákról napló készül, mely tartalmazza a hiba természetét, a bejelentés időpontját, az elhárításhoz szükséges eszköz és szakember igényt, valamint a hiba kijavításának időpontját.

6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése):

Az előfizetők a szolgáltatás minőségével és egyéb tulajdonságaival kapcsolatos panaszaikat írásban jelezhetik a szolgáltató felé az ügyfélszolgálati irodán és a szolgáltató weboldalán található Hibabejelentő Lapon, vagy bármely más írásos formában a szolgáltató címére postázva. A beérkezett panaszok kivizsgálását a szolgáltató haladéktalanul megkezdi, erről az előfizetőt 2 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a panasz díjreklamáció, kötbér vagy kártérítési igény jellegű, a szolgáltató személyes konzultációt kezdeményez a panasz tisztázására.

6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

Amennyiben az előfizető vélelmezése szerint a szolgáltatásban tartós hibás teljesítés történt, lehetősége van a szolgáltatótól a hiba számlázási időszakára díjkedvezmény megállapítását kérni. Ha a szolgáltató a díjcsökkentés mértékét a hibával arányosnak ismeri el, azt elfogadja, a jóváírást a következő számlázási időszakban érvényesíti. Ha szolgáltató az előfizető által kért díjcsökkentés mértékével nem ért egyet, kezdeményezi egy kompromisszumos jóváírás megállapítását. A feleknek mindvégig törekedniük kell a jóváírás mindkét szerződő fél számára elfogadható mértékének kialakítására.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon is érvényesítheti.

6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:

Az ügyfélfogadás rendje

A szolgáltató ügyfélszolgálatot tart fenn, mely munkanapokon 9-17 óra között érhető el. Ettől eltérő időszakban, a szolgáltató e-mailben, telefonos üzenetrögzítővel és telefax készülékkel áll rendelkezésre.

6.5. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése:

Amennyiben az előfizető vélelmezése szerint a szolgáltatásban tartós hibás teljesítés történt, lehetősége van a szolgáltatótól a hiba számlázási időszakára díjkedvezmény megállapítását kérni. Ha a szolgáltató a díjcsökkentés mértékét a hibával arányosnak ismeri el, azt elfogadja, a jóváírást a következő számlázási időszakban érvényesíti. Ha szolgáltató az előfizető által kért díjcsökkentés mértékével nem ért egyet, kezdeményezi egy kompromisszumos jóváírás megállapítását. A feleknek mindvégig törekedniük kell a jóváírás mindkét szerződő fél számára elfogadható mértékének kialakítására.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon is érvényesítheti.

7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

Az előfizetők számára nyújtott szolgáltatáscsomagok és eseti szolgáltatások tartalmát, díját az ÁSZF mellékletét képező *Díjtáblázat* tartalmazza. Az előfizető a szolgáltatások használatáért a szerződés megkötésekor érvényben lévő díjtáblázatban foglaltak szerinti szolgáltatási díjat, mint havi díjat fizeti meg a szolgáltató számlája alapján. A szolgáltató a szolgáltatás havi díját tartalmazó számlát a megelőző hónap 28-ig bocsátja ki, 8 munkanapos fizetési határidővel. Amennyiben a számla ellenértéke a lejárat utáni harmadik munkanapon sem érkezik meg a szolgáltatóhoz, úgy a szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni. A számla lejártát követő 15. napon a szolgáltató figyelmeztető SMS üzenetet vagy írásbeli felszólítást küld az előfizető szerződésben megadott elérhetőségére. Amennyiben a késedelem eléri a 20 napot, a szolgáltatás automatikusan kikapcsolásra kerül. A szolgáltatás szüneteltetése nem mentesíti az előfizetőt a havidíj fizetése alól. A szolgáltatás újra aktiválása a számla befizetése, illetve a befizetés igazolása után 12 órán belül megtörténik. A szolgáltatás újraaktiválásáért a szolgáltató 1800,- Ft alkalmankénti díjat számol fel, melyet a következő havi számlában érvényesít.

Az előfizető hozzájárul, hogy díjtartozás esetén személyes adatait a szolgáltató harmadik félnek átadja, követeléseinek behajtása céljából.

7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:

Az előfizetési díjat tartalmazó számlát banki átutalással, illetve személyesen bármely a szolgáltató számláját vezető pénzintézetben is rendezni lehet.

7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,

Az akciókról a www.szemernet.hu illetve különböző szórólapok és az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

7.4. a kártérítési eljárás szabályai,

Az előfizető hibájából eredő a szolgáltató tulajdonát képező berendezésekben kár keletkezik, azok megrongálódnak, úgy az előfizető annak árát megtéríteni köteles.

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

A beérkezett panaszok kivizsgálását a szolgáltató haladéktalanul megkezdi, erről az előfizetőt 2 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a panasz díjreklamáció, kötbér vagy kártérítési igény jellegű, a szolgáltató személyes konzultációt kezdeményez a panasz tisztázására.

8. szerződés időtartama:
8.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei:

A szolgáltatási szerződés megkötheto határozatlan időre, valamint 6-12-18-24 hónapos határozott időre. Határozatlan idejű szerződés esetén a felek 15 napos felmondási idővel szüntethetik meg a szerződést. A szerződésben rögzített idő lejártával a szerződés határozatlan idejűre módosul. A megszüntetés feltétele az utolsó megkezdett naptári hónap díjának és a leszerelési költségnek a megfizetése.

Amennyiben a szerződés 6-12-18-24 hónapos elkötelezettséggel jött létre, és az előfizető a megadott idő előtt mondja fel a szolgáltatást, úgy a mindenkori kilépési díjat, és a hátralévő hónapok havidíját egy összegben köteles megfizetni. A szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani a szerződést, ha az előfizető a fizetési kötelezettségének az esedékesség napjától számított 30 napon belül nem tesz eleget.

Az előfizető halála esetén az örökös, illetve jogutód az előfizető helyére léphet. Erről az örökösödés, jogutódlás felmerülésétől számított 30 napon belül nyilatkoznia kell. Amennyiben az örökös, jogutód a határidőn belül nem nyilatkozik, vagy nem szándékozik az előfizetést fenntartani, a szolgáltató a kilépési díj felszámítása mellett a szerződést felmondja.

A szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban, lehetőséget biztosít a használatára bocsátott eszközök visszavételezésére. Amennyiben a fent említett eszközök üzemképtelenek, megrongálódtak, vagy az első egyeztetett időpontot követő 30 napon belül az előfizető hibájából nem kerül sor az eszközök leszerelésére, úgy az előfizető köteles az eszközök értékének teljes körű megtérítésére.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást nem tudja a megfelelő technikai szinten nyújtani, jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A szerződés felmondása írásban, postai úton, az arra jogosult személy aláírásával lehetséges.

8.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:

A szerződést a felek kölcsönösen előre egyeztetett módon, írásban módosíthatják. A szolgáltató jogosult a szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben erre a jogszabályi környezet változása kötelezi. A szerződés módosításáról, annak életbelépését megelőzően 30 nappal a szolgáltató az előfizetőt írásban tájékoztatni köteles.

A szolgáltatónak lehetősége van az egyéb gazdasági tényezőkhöz igazodás érdekében a szerződéses feltételek módosítását kezdeményezni. Amennyiben az erről szóló írásos tájékoztató ellen az előfizető 15 napon belül nem emel írásban kifogást, a szerződésmódosítás a feltüntetett időpontban életbe lép.

Az előfizető kezdeményezésére történő szerződésmódosítás díját a szolgáltató eseti elbírálás alapján állapítja meg.

A szolgáltató az előfizető végpont áthelyezését csak abban az esetben vállalja, ha az előfizető által megjelölt helyszínen a szolgáltatás technikai feltételei adottak. A felmérés költsége az előfizetőt terheli. A szolgáltató a felmérés és az áthelyezés időbeli lebonyolítására az új végpont kiépítésének ütemezése szerint vállal kötelezettséget.

9. adatkezelés, adatbiztonság:

Az Internet szolgáltatáson továbbított adatok tartalmáért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A szerződéses jogviszony kapcsán a szolgáltató birtokába került adatok fajtái és kezelésük:

- A szerződés teljesítése során, vagy a szerződés megkötését megelőzően az előfizetőtől kapott, vagy tudomására jutott információt köteles bizalmasan kezelni, azt harmadik félnek át nem adhatja, kivéve a szolgáltató alvállalkozóit, akik a szerződés teljesítésében közreműködnek.

- A felek a szerződés tartalmát, illetve a szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékleteket kötelesek bizalmasan kezelni.

- A szolgáltató az előfizetők személyes adatait titkosan kezeli, azokat harmadik személynek csak az előfizető külön hozzájárulása esetén adhatja ki.

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

A szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles megtenni azokat a technikai és szervezeti intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatot védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, vagy törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető valamennyi nyilvántartás rá vonatkozó részébe betekinthessen.

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;

A szolgáltatási szerződés megköthető határozatlan időre, valamint 6-12-18-24 hónapos határozott időre. Határozatlan idejű szerződés esetén a felek 15 napos felmondási idővel szüntethetik meg a szerződést. A szerződésben rögzített idő lejártával a szerződés határozatlan idejűre módosul. A megszüntetés feltétele az utolsó megkezdett naptári hónap díjának és a leszerelési költségnek a megfizetése.

Amennyiben a szerződés 6-12-18-24 hónapos elkötelezettséggel jött létre, és az előfizető a megadott idő előtt mondja fel a szolgáltatást, úgy a mindenkori kilépési díjat, és a hátralévő hónapok havidíját egy összegben köteles megfizetni. A szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani a szerződést, ha az előfizető a fizetési kötelezettségének az esedékesség napjától számított 30 napon belül nem tesz eleget.

Az előfizető halála esetén az örökös, illetve jogutód az előfizető helyére léphet. Erről az örökösödés, jogutódlás felmerülésétől számított 30 napon belül nyilatkoznia kell. Amennyiben az örökös, jogutód a határidőn belül nem nyilatkozik, vagy nem szándékozik az előfizetést fenntartani, a szolgáltató a kilépési díj felszámítása mellett a szerződést felmondja.

A szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban, lehetőséget biztosít a használatára bocsátott eszközök visszavételezésére. Amennyiben a fent említett eszközök üzemképtelenek, megrongálódtak, vagy az első egyeztetett időpontot követő 30 napon belül az előfizető hibájából nem kerül sor az eszközök leszerelésére, úgy az előfizető köteles az eszközök értékének teljes körű megtérítésére.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást nem tudja a megfelelő technikai szinten nyújtani, jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A szerződés felmondása írásban, postai úton, az arra jogosult személy aláírásával lehetséges.

11. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

Etikai kódex

A Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

- Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
- Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
- Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
- Nem megengedett magatartások, amelyek:
  - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak, vagy bujtogatnak,
  - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
  - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
  - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
  - becsmérlők és megalázók,
  - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
  - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
  - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
  - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalmát indokolatlanul zavarják,
  - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagokat, amelyeket tisztességes szülők nem engednének meg, hogy gyermekük tudomására jusson. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

Teljes tartalom megtalálható a www.iszt.hu címen.

11.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

Az előfizető köteles együttműködni a szolgáltatás igénybevételéhez rendelkezésre bocsátott műszaki berendezések felszerelésében, valamint anyagi felelősséget vállal azok rendeltetésszerű használatáért, épségének megőrzéséért, amennyiben azokat a szolgáltató biztosította. Az előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítókat titokban tartani, a jogosulatlan használatból eredő károkért az előfizető felel.

11.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

Az előfizető joga a szolgáltatás rendeltetésszerű használata. Az előfizetőt érintő és nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért való felelősséget a szolgáltató elhárítja magától. Az előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan használati joggal rendelkezik, mely jogok nem kizárólagosak, nem átruházhatóak és nem továbbértékesíthetőek. Tilos a szolgáltatást a hatályos magyar jogszabályok szerint üzleti vagy magántikot sértő, bűncselekménynek minősülő, vagy közmegbotránkoztatásra alkalmas módon használni.

11.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

Amennyiben az előfizető nem rendelkezik saját eszközökkel, úgy a telepítéskor a szolgáltatótól átvett eszközökért anyagi felelősséget vállal.

A szolgáltatás kiépítéséhez szükséges épületgépészeti feltételeket (antennarögzítési pont tetőn, kéményen, tetőablakon, födém átfúrás, stb.) az előfizető biztosítja.

11.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

Az előfizető köteles a szolgáltatónál bejelentett adataiban bekövetkezett változásokat 15 napon belül a szolgáltató felé írásban jelezni (e-mail, fax, postai levél). Az előfizető a szolgáltatásokra vonatkozóan használati joggal rendelkezik, mely jogok nem kizárólagosak, nem átruházhatóak és nem továbbértékesíthetőek.

Mellékletek:

- 1. Szolgáltatás megrendelő.
- 2. Szolgáltatási szerződés.
- 3. Regisztrációs lap.
- 4. Minőségi célértékek teljesülését igazoló jegyzőkönyv.
- 5. Szolgáltatási csomagok és díjainak táblázata.
- 6. Hibabejelentő lap.

Szeged, 201 ……..

SzemerNet Távközlési Szolgáltató

Egyéni Cég

Tartalomjegyzék:

1. általános adatok, elérhetőség:……2.

1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők:……..2.

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:……..2.

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe:……..2.

1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége;……...2.

2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:……...2.

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:……..2.

2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:……...3.

2.3. a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:……..3.

2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;……...3.

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:……...3.

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:……...3.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:……4.

3.3. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:……..4.

3.4. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;……...4.

4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:……...4.

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere:……..4.

4.2. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:……...6.

4.3. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:…….6.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:…….7.

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke:……..7.

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei;……7.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:……7.

6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás:
……..7.

6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények. intézése):……..7.

6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:……...8.

6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:……8.

6.5. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése:……8.

7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:……..
8.

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,……8.

7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:……9.

7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,……9.

7.4. a kártérítési eljárás szabályai,……...9.

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;……9.

8. szerződés időtartama:……9.

8.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei:……9.

8.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:……...10.

9. adatkezelés, adatbiztonság:……10.

10. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;..11.

11. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:……..12.

11.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,……..12.

11.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,……..12.

11.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,……13.

11.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;…….13.